



H O T E L S A N T A C R U Z

Política de Sustentabilidad

Sustainability Politics

El objetivo de esta política es establecer los principios y lineamientos que orientan la gestión sustentable del Hotel Santa Cruz, conforme a sus valores y visión de futuro integrando criterios ambientales, socioculturales y económicos en todas sus operaciones. Esta política busca promover un turismo responsable que minimice los impactos negativos, potencie los beneficios para la comunidad local y contribuya activamente al desarrollo sostenible del destino, en coherencia con los valores de la organización y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

Hotel Santa Cruz Plaza se encuentra en el corazón de la comuna de Santa Cruz, un espacio vivo donde conviven, trabajan y transitan cientos de personas a diario. Esta ubicación estratégica, en uno de los sectores de mayor flujo de la ciudad, nos invita a asumir con responsabilidad nuestro rol dentro de la comunidad y del territorio.

Nuestros valores —Pasión, Excelencia, Colaboración y Sustentabilidad— guían cada una de nuestras acciones.

Trabajamos para entregar experiencias memorables que reflejen un profundo respeto por nuestras tradiciones locales, siempre bajo altos estándares de calidad, calidez y autenticidad. Promovemos un turismo responsable, comprometido con la sustentabilidad del destino y el bienestar de quienes nos rodean.

Creemos firmemente que nuestra actividad puede contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y de todos quienes interactúan con nuestra organización. Por ello, asumimos la sustentabilidad como un principio esencial, integrándola de manera transversal a nuestra gestión, con el objetivo de aportar al desarrollo integral del destino Colchagua y formar parte activa de su propuesta de valor como destino turístico.



H O T E L S A N T A C R U Z

Política de Sustentabilidad *Sustainability Politics*

The objective of this policy is to establish the principles and guidelines that drive the sustainable management of Hotel Santa Cruz, in line with its values and vision for the future, integrating environmental, socio-cultural, and economic criteria into all operations.

This policy seeks to promote responsible tourism that minimizes negative impacts, maximizes benefits for the local community, and actively contributes to the sustainable development of the destination, in coherence with the organization's values and the United Nations 2030 Agenda Sustainable Development Goals (SDGs).

Hotel Santa Cruz Plaza is located in the heart of the Santa Cruz commune, a vibrant space where hundreds of people live, work, and move about daily. This strategic location, in one of the busiest sectors of the city, calls on us to responsibly embrace our role within the community and the territory.

Our values —Passion, Excellence, Collaboration, and Sustainability— guide every one of our actions. We strive to deliver memorable experiences that reflect a deep respect for our local traditions, always upholding high standards of quality, warmth, and authenticity. We promote responsible tourism, committed to the sustainability of the destination and the well-being of those around us.

We firmly believe that our activities can contribute to improving the quality of life of people and all those who interact with our organization. For this reason, we embrace sustainability as an essential principle, integrating it across all areas of our management, with the purpose of contributing to the comprehensive development of the Colchagua destination and being an active part of its value proposition as a tourism destination.



H O T E L S A N T A C R U Z

Política de Sustentabilidad

Sustainability Politics

Nuestra organización mantiene un compromiso permanente con la Sustentabilidad, la cual está apoyada en 3 ámbitos:

Ámbito económico:

- Respetamos la equidad étnica y de género y lo reflejamos en las contrataciones y salarios.
- Promovemos el crecimiento profesional de nuestro personal, sin hacer distinción alguna de género, religión, etnia o tendencias políticas.
- Apoyamos el desarrollo comercial de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales
- Fomentamos la pesca responsable y la compra directa a los pescadores, recolectores locales, mejorando las condiciones económicas de éstos y de la comunidad.
- Generamos espacios de colaboración hacia nuestros stakeholders, poniendo en valor su actividad y abriendo oportunidades de crecimiento y desarrollo económico.
- Apoyamos la asociatividad de nuestros stakeholders, brindando espacios para la venta de sus productos a turistas
- Promovemos los productos y servicios de empresas locales , regionales y nacionales ya sea en el restaurante o en la tienda del hotel
- Contamos con un departamento de experiencia que garantiza un servicio con calidad y calidez que aporta a la sostenibilidad económica del negocio.

Ámbito Socio-cultural

- Tenemos un compromiso activo con nuestros colaboradores, ofreciendo oportunidades de capacitación en diversas áreas y generando un sistema de beneficios que promueve un ambiente laboral positivo y se evidencia con una sólida cultura de servicio.
- Apoyamos y promovemos actividades de desarrollo local, culturales de la comunidad.
- Estamos comprometidos con la protección del patrimonio histórico y cultural, involucrando y motivando al personal de la empresa en la participación de dichas actividades.
- Generamos instancias de trabajo asociativo con los vecinos y stakeholders del rubro turístico
- Somos parte de la propuesta de valor de la experiencia turística del Valle de Colchagua, brindando una experiencia turística y cultural integrada.
- Nuestro personal está capacitado en ESNNA-VT



H O T E L S A N T A C R U Z

Política de Sustentabilidad

Sustainability Politics

Our organization maintains a permanent commitment to Sustainability, which is supported in three areas:

Economic Dimension:

- We respect ethnic and gender equity, reflected in our hiring practices and salaries.
- We promote the professional growth of our staff, without distinction of gender, religion, ethnicity, or political beliefs.
- We support the commercial development of national micro, small, and medium-sized enterprises.
- We encourage responsible fishing and direct purchasing from local fishermen and gatherers, improving their economic conditions as well as those of the community.
- We create collaborative spaces with our stakeholders, valuing their activity and opening opportunities for growth and economic development.
- We support the association of our stakeholders by providing spaces for them to sell their products to tourists.
- We promote the products and services of local, regional, and national companies, whether in the hotel's restaurant or store.
- We have an experience department that ensures service with both quality and warmth, contributing to the economic sustainability of the business.

Socio-Cultural Dimension

- We maintain an active commitment to our employees, offering training opportunities in various areas and generating a system of benefits that fosters a positive work environment, reflected in a strong service culture.
- We support and promote local development and community cultural activities.
- We are committed to protecting historical and cultural heritage, involving and motivating our staff to participate in these activities.
- We generate opportunities for collaborative work with neighbors and stakeholders in the tourism sector.
- We are part of the value proposition of the Colchagua Valley tourist experience, providing an integrated cultural and tourism experience.
- Our staff is trained in ESNNA-VT (Sexual Exploitation of Children and Adolescents in Travel and Tourism).



H O T E L S A N T A C R U Z

Política de Sustentabilidad

Sustainability Politics

Ámbito Ambiental

- Tenemos un compromiso activo con nuestros colaboradores, ofreciendo oportunidades de capacitación en diversas áreas y generando un sistema de beneficios que promueve un ambiente laboral positivo y se evidencia con una sólida cultura de servicio.
- Apoyamos y promovemos actividades de desarrollo local, culturales de la comunidad.
- Estamos comprometidos con la protección del patrimonio histórico y cultural, involucrando y motivando al personal de la empresa en la participación de dichas actividades.
- Generamos instancias de trabajo asociativo con los vecinos y stakeholders del rubro turístico.
- Somos parte de la propuesta de valor de la experiencia turística del Valle de Colchagua, brindando una experiencia turística y cultural integrada.
- Nuestro personal está capacitado en ESNNA-VT Ámbito Ambiental.
- Adoptamos medidas para el uso sostenible de agua y energía.
- Utilizamos equipos eléctricos energéticamente eficientes.
- Tomamos acciones para reducir la cantidad de desechos generados y promovemos la reutilización, el reciclaje y la disposición adecuada de nuestros desechos.
- Tomamos acciones para reducir la compra de empaques individuales y el uso de envases desechables que no pueden ser reciclados o reutilizados.
- Enfocamos nuestros esfuerzos en minimizar los efectos negativos que nuestra operación pueda provocar al medio ambiente, a través de la implementación de normas y prácticas ecológicamente sustentables que garanticen un buen servicio.
- Preferimos productos provenientes de proveedores locales.
- Capacitamos a nuestros colaboradores en temas ambientales.
- Nuestras áreas verdes cuentan con especies nativas .
- Desarrollamos conciencia ambiental mediante la interpretación del patrimonio natural, poniendo en valor nuestras especies nativas.



H O T E L S A N T A C R U Z

Política de Sustentabilidad *Sustainability Politics*

Environmental Dimension

- We focus our efforts on minimizing the negative effects that our operations may have on the environment by implementing ecologically sustainable standards and practices that guarantee quality service.
- We prefer products sourced from local suppliers.
- We provide environmental training to our employees.
- Our green areas are maintained with native species.
- We promote environmental awareness through the interpretation of natural heritage, highlighting and valuing our native species.
- We adopt measures for the sustainable use of water and energy.
- We use energy-efficient electrical equipment.
- We take actions to reduce the amount of waste generated and promote reuse, recycling, and the proper disposal of waste.
- We take steps to reduce the purchase of single-use packaging and disposable containers that cannot be recycled or reused.
- We focus our efforts on minimizing the negative effects that our operations may have on the environment by implementing ecologically sustainable standards and practices that ensure quality service.
- We prefer products from local suppliers.
- We provide training for our employees on environmental topics.
- Our green areas feature native species.
- We foster environmental awareness through the interpretation of natural heritage, highlighting and valuing our native species.



H O T E L S A N T A C R U Z

Política de Sustentabilidad *Sustainability Politics*

Nuestro compromiso es global y nos alineamos con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (1) .



De los 17 objetivos del desarrollo sostenible (ODS) , nuestra actividad como hotel Santa Cruz Plaza se alinea con los siguientes:

ODS-5. Igualdad de Género



La empresa realiza acciones transversales para contribuir a la igualdad de género, desde la igualdad de salarios en los mismos puestos y oportunidades de desarrollo personal y profesional.

ODS 6- Agua Limpia y Saneamiento.



La empresa cuenta con metas de reducción de consumo de agua en sus instalaciones y procesos.



H O T E L S A N T A C R U Z

Política de Sustentabilidad *Sustainability Politics*

Our commitment is global, and we align ourselves with the 2030 Agenda and the Sustainable Development Goals (SDGs).



Out of the 17 Sustainable Development Goals (SDGs), the activity of Hotel Santa Cruz Plaza aligns with the following::

SDG 5 – Gender Equality



The company carries out cross-cutting actions to contribute to gender equality, including equal pay for the same positions and equal opportunities for personal and professional development.

SDG 6 – Clean Water and Sanitation



The company has set goals for reducing water consumption in its facilities and processes.



H O T E L S A N T A C R U Z

Política de Sustentabilidad *Sustainability Politics*

ODS 7- Energía Asequible y no contaminante.



En la empresa se han incorporado medidas de eficiencia energética como el uso de luminarias de bajo consumo- LED, iluminación natural en espacios y el desarrollo de un gran proyecto de energía solar.

ODS 11- Ciudad y Comunidades Sostenibles.



La empresa está impulsando un proceso de integración con el ecosistema productivo local para identificar oportunidades de colaboración y trabajar conjuntamente en la activación económica del territorio.

ODS 12- Producción y consumo responsables.



La empresa a través de su política de proveedores locales y de origen ha implementado compras a proveedores locales o de origen y de pesca responsable y proveedores con certificaciones sustentables.

Contamos con un plan de gestión de residuos y capacitación constante a todo el personal para crear conciencia y sensibilización sobre la producción y consumo responsable.



H O T E L S A N T A C R U Z

Política de Sustentabilidad *Sustainability Politics*

SDG 7 – Affordable and Clean Energy



The company has implemented energy efficiency measures such as the use of low-consumption LED lighting, natural lighting in common areas, and the development of a large-scale solar energy project.

SDG 11 – Sustainable Cities and Communities



The company is promoting an integration process with the local productive ecosystem to identify collaboration opportunities and work together on the economic activation of the territory.

SDG 12 – Responsible Consumption and Production



Through its policy of local and origin-based suppliers, the company has implemented purchasing from local or origin suppliers, responsible fishing, and suppliers with sustainable certifications.

We also have a waste management plan and provide continuous training for all staff to raise awareness and promote responsible consumption and production.



H O T E L S A N T A C R U Z

Política de Sustentabilidad *Sustainability Politics*

ODS 7- Energía Asequible y no contaminante.



En la empresa se han incorporado medidas de eficiencia energética como el uso de luminarias de bajo consumo- LED, iluminación natural en espacios y el desarrollo de un gran proyecto de energía solar.

ODS 11- Ciudad y Comunidades Sostenibles.



La empresa está impulsando un proceso de integración con el ecosistema productivo local para identificar oportunidades de colaboración y trabajar conjuntamente en la activación económica del territorio.

ODS 12- Producción y consumo responsables.



La empresa a través de su política de proveedores locales y de origen ha implementado compras a proveedores locales o de origen y de pesca responsable y proveedores con certificaciones sustentables.

Contamos con un plan de gestión de residuos y capacitación constante a todo el personal para crear conciencia y sensibilización sobre la producción y consumo responsable.

ODS-17- Alianzas para lograr los objetivos.



La empresa ha identificado los objetivos (ODS) relacionados con el núcleo del negocio para trabajarlos prioritariamente.



H O T E L S A N T A C R U Z

Política de Sustentabilidad *Sustainability Politics*

SDG 7 – Affordable and Clean Energy



The company has incorporated energy efficiency measures such as the use of low-consumption LED lighting, natural lighting in spaces, and the development of a large-scale solar energy project.

SDG 11 – Sustainable Cities and Communities



The company is promoting a process of integration with the local productive ecosystem to identify collaboration opportunities and work together on the economic activation of the territory.

SDG 12 – Responsible Consumption and Production



Through its policy of local and origin-based suppliers, the company has implemented purchasing from local or origin suppliers, responsible fishing, and suppliers with sustainable certifications.

We also have a waste management plan and provide continuous training for all staff to raise awareness and foster responsibility in consumption and production.

SDG 17 – Partnerships for the Goals



The company has identified the SDGs related to the core of its business in order to work on them as a priority.

Código de Conducta de Turista Responsable



Valore las tradiciones y costumbres locales

- Antes de viajar, consulte sobre las costumbres y tradiciones locales del destino turístico que visitará (fiestas costumbristas, efemérides, aniversarios, entre otros), así podrá compartir, participar e integrarse con la comunidad de mejor manera.
- Aprenda algunas palabras en el idioma nativo. Con ello podrá establecer un contacto más significativo con la comunidad local.
- Respete y proteja todo aquello que hace de un destino un lugar único y diferente: desde su historia, su arquitectura y sus valores culturales, naturales y propios como: religión, música, arte, cocina, entre otros. Por ejemplo, solicite consentimiento para tomar fotografías al interior de iglesias, monumentos nacionales o a la comunidad local.



Apoye a la economía local

- Prefiera artículos de artesanía local y productos elaborados en el destino, esto le permitirá contribuir al desarrollo de las economías familiares, detallista y de pequeña escala.
- Trate con respeto y amabilidad a vendedores y artesanos locales y promueva una relación comercial voluntaria y justa entre productores y consumidores.
- No compre productos que evidentemente se aprecien falsificados, o que estén prohibidos por las normativas nacionales o internacionales.
- Cuando se trate de adquisición de tours procure siempre el comercio establecido para evitar estafas y engaños. Prefiera los servicios turísticos que son operados por habitantes de la comuna o destino.
- Infórmese sobre productos que estén con restricción legal de salida o entrada al país visitado.



Respete el medio ambiente

- Compre productos que no requieran para su elaboración el uso de plantas o animales en peligro de extinción.
- Prefiera salidas grupales que permitan ahorros de recursos, dinero, combustible y una disminución de su huella de carbono. Busque el modo más eficiente y menos contaminante para desplazarse.
- Reduzca, Re-utilice y Recicle residuos sólidos durante su viaje. Lleve su propia botella de agua para rellenar, evite comprar productos con envoltorios y envases innecesarios, y no acepte bolsas plásticas para recibir compras de productos que puede transportar en otro medio.
- Reduzca su consumo de agua y electricidad en los establecimientos de alojamiento turístico que visite (solicite utilizar sus toallas y sábanas por más de un día y al abandonar una habitación recuerde apagar luces, calefacción y aire acondicionado).



DISTINCIÓN
Turismo
Sustentable

Código de Conducta de Turista Responsable

Sea cuidadoso al visitar áreas silvestres, patrimoniales, arqueológicas u otras que le parezcan frágiles y/o valiosas.



- Procure regresar la basura generada en su visita a estas áreas (incluso los residuos orgánicos), de lo contrario podría alterar la dieta alimenticia de la fauna silvestre nativa, ensuciar el paisaje y afectar al resto de los visitantes.
- Elija recorridos que provoquen el menor impacto sobre el paisaje, privilegiando caminos y senderos existentes. Prefiera visitas guiadas, evitando así accidentes y disminuyendo la erosión y compactación del suelo en las áreas protegidas, a la vez que fortalecerá el trabajo local.
- No incurra en delitos ambientales. Si visita un área protegida recuerde que hay un reglamento y que éste fue creado para preservar lugares y especies de gran valor ecológico y en muchas ocasiones en peligro de extinción.
- No alimente a la fauna silvestre.
- Respete la señalización e indicaciones de comunidades existentes en la zona que visita. Esto permitirá una visita más segura para usted, su familia y el entorno.
- No retire recursos naturales, por ejemplo piedras, fósiles, caracoles, plantas, flores u otros, de su entorno original.
- Contribuya al mantenimiento de la infraestructura y equipamiento presente en las áreas protegidas pagando la tarifa solicitada y utilizando adecuadamente las instalaciones.

Sea un viajero informado y respetuoso



- Cumpla las leyes y los reglamentos locales y nacionales.
- Respete los derechos humanos y proteja a los niños de la explotación en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual y laboral.
- Infórmese de cómo puede recibir asistencia médica o ponerse en contacto con su embajada (para turistas extranjeros) en caso de emergencia.
- Infórmese de las condiciones meteorológicas cuando accede a zonas cordilleranas o de condiciones hidrometeorológicas variables. Si realiza recorridos por sí solo o en grupo a la montaña, informe y deje un registro de su visita en Carabineros, CONAF u otra institución pertinente.
- Infórmese en las oficinas de informaciones turísticas que cuenten con respaldo institucional oficial público o privado, de manera de obtener una información objetiva, actualizada y con servicios y actividades turísticas que cumplan las disposiciones legales de los lugares que visita.



H O T E L S A N T A C R U Z

Code of Conduct for Responsible Tourist



Promovemos el Turismo Sustentable a través del Código del Turista Responsable:

Value local traditions and customs

- *Before traveling, check on the local customs and traditions of the places to visit*

(folkloric festivals, anniversaries, holidays, etc.) so you can share, participate and be part of the community.

- *Learn a few words in the local language, with it you can establish a meaningful contact with the local community.*
- *Respect and protect all that makes a destination unique and different such as its history, architecture and culture, as expressed in its religion, music, art, food and cooking, among other expressions. Ask for consent when taking photographs to local people.*



Support the local economy

- *Prefer crafts and products made locally which contributes to the economic development of family owned businesses, small retail businesses and small producers of goods and services.*
- *Treat with respect and kindness the vendors and local artisans and promote fair trade relationships between producers and consumers.*
- *Do not buy products that are obviously counterfeit or prohibited by national and international regulations.*
- *When contracting tours, always choose established providers in order to avoid scams and deceptions. Prefer tourist services that are operated by inhabitants of community or destination.*
- *Be informed about the products that are legally restricted from leaving or entering the visited country.*



Respect the environment

- *Buy products that are not made from plants or animals that are in danger of extinction.*
- *Choose group outings that allow for a better use of resources, producing savings in money, fuel and carbon footprint. Look for the most efficient and cleaner option of transportation.*
- *Reduce, re-use and recycle solid waste during your trip. Bring your own water bottle to fill, avoid buying products that have unnecessary packaging and containers, and do not accept plastic bags when purchasing goods.*
- *Reduce your consumption of water and electricity in accommodation establishments (asks to use your towels and sheets for more than one day and remembers to turn off the lights, heating and air conditioning when leaving the room).*



H O T E L S A N T A C R U Z

Code of Conduct for Responsible Tourist



Be careful when visiting wilderness areas, heritage, archeological or others that seem fragile and / or valuable

- *Collect and return with the garbage generated during the visit to these areas, including organics, as otherwise it could damage the diet of the native wildlife, littering the landscape and affect the other visitors.*
- *Choose the routes that cause the least impact on the landscape, favoring existing roads and trails. Choose guided tours, avoiding accidents and reducing erosion and compacting of the soil in the vulnerable areas while contributing to local jobs.*
- *Do not participate in environmental crimes. If visiting a protected area, remember that rules and regulations were created to preserve places and species of great ecological values, which, in many cases, are in danger of extinction.*
- *Do not feed wildlife.*
- *Follow the signs and indications of the existing communities in the area. This will allow a safer visit for you, your family and the environment.*
- *Do not remove natural resources, such as stones, fossils, shells, plants, flowers or others from their original environment.*
- *Contribute to the maintenance of the infrastructure and equipment in the protected area by paying the solicited price of entrance and properly using the facilities and infrastructure.*



Be an informed and respectful traveler

- *Take account of local and national laws and regulations.*
- *Respect human rights and protect children from exploitation in any form, especially sexual and labor exploitation.*
- *Find out how you could receive medical attention or contact your embassy in case of emergency.*
- *Be aware of weather conditions when accessing areas with variable hydrometeorological conditions such as the mountains. Whether traveling alone or in group to the mountains, register your trip with the Police, CONAF, DIRECTEMAR or other relevant institutions.*
- *Check with the official public or private tourist information offices in order to obtain objective, actualized information and to get information on activities and services that comply with local laws.*