



AKUMAL BAY
BEACH & WELLNESS RESORT

Informe de sostenibilidad 2020

Acerca del informe

El presente informe de sostenibilidad abarca el resultado de las prácticas, políticas, programas y estrategias en el ejercicio Enero-Diciembre 2020, incluyendo el desempeño ambiental, social y económico.

Este informe esta disponible en:
SIRCO>Ecología>Informes

01 NUESTRA FILOSOFIA

- 1.1. MISION
- 1.2. VISION
- 1.3. VALORES
- 1.4. CODIGO DE SOSTENIBILIDAD

02 GREEN TEAM

- 2.1. ORGANIGRAMA

03 GRUPOS DE INTERES

04 MODELO DE SOSTENIBILIDAD

05 PLANETA

- 5.1. Gestión de Residuos
- 5.2. Programa conservación de tortugas marinas
- 5.3. Recolección de sargazo
- 5.4. Recolección de colillas de tabaco
- 5.5. Gestión de agua y energía
- 5.6. Estrategias para continuidad de operaciones
- 5.7. Calendario de cierre apertura por contingencia sanitaria
- 5.8. Diferencia de consumos 2019 vs 2020

06 PERSONAS

- 6.1. Capacitación de anfitriones
- 6.2. Resultados de la evaluación de riesgos psicosociales
- 6.3. Prevención de riesgos a la salud
- 6.4. Asegurar entornos sanos
- 6.5. Garantizar servicios seguros y responsables
- 6.6 Integración a la comunidad
- 6.7. Difusión cultural

07 PROSPERIDAD

- 7.1. Estrategias económicas
- 7.2. Evolución de compras A&B
- 7.3. Gestión de alimentos

1. NUESTRA FILOSOFIA

1.1. MISION

Cubrir las expectativas de nuestros invitados durante su estancia en el hotel a través de la dedicación y amor al trabajo. Siendo nuestra responsabilidad, ofrecer un servicio exclusivo, considerando a cada invitado como único en cada ocasión que le atendamos, con el propósito de crear una experiencia inolvidable de salud y felicidad personal.

1.2. VISION

Ser el lugar ideal donde nuestros invitados disfruten de unas vacaciones de ensueño, a través de la hospitalidad, integrando calidad en el servicio, descanso, entretenimiento, gastronomía, centro wellness y el contacto con la naturaleza.



1.3. VALORES

● Calidad en el servicio

Exceder las expectativas de los invitados.

● Calidez humana

Sonreír y saludar, la sonrisa indica actitud positiva.

● Eficiencia

Cumplir con políticas de la empresa, respetar la puntualidad, comunicar y transmitir información con precisión.

● **Apreciación de la naturaleza**

Mantener la operación del hotel bajo planes de desarrollo que protejan los recursos naturales.

● **Honestidad**

Cumplir con nuestras responsabilidades, actuar con integridad.

● **Humildad**

Reconocer y corregir nuestros errores, enseñar a otros y aprender de los demás, respetar las opiniones y escuchar cuando alguien habla.

1.4. CODIGO DE SOSTENIBILIDAD

Principios y directrices autorizados por la dirección, que definen la manera en la que se deben alcanzar los objetivos de sostenibilidad en el hotel. Todos los anfitriones deben conocer, entender las 7 políticas y actuar según las conductas sostenibles, para cumplir con los objetivos sociales, ambientales y de prosperidad.

AMBIENTAL

- Gestión de residuos
- Reducir las emisiones de carbono
- Respetar y conservar ecosistemas terrestres y marinos
- Gestionar correctamente los recursos hídricos incluyendo la calidad del agua
- Uso consciente de los productos a través de las buenas practicas ambientales

1

DERECHOS HUMANOS

- Respetar y promover los derechos humanos
- Fomentar buenas prácticas de convivencia en armonía
- Rechazar el trabajo infantil y forzoso
- Respetar la libertad de asociación colectiva
- Evitar la discriminación por ninguna condición
- Trabajo digno sin corrupción

2

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

- Cumplir el marco jurídico laboral
- Capacitación a empleados para realizar su trabajo con seguridad
- Promover cultura preventiva en la seguridad de invitados y anfitriones procesos e instalaciones
- Higiene alimentaria y emergencias sanitarias

3

1.4. CODIGO DE SOSTENIBILIDAD

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- Velar por el cumplimiento de los servicios ofrecidos a los invitados
- Identificar las inquietudes de nuestros invitados a través de reviews, Comentarios verbales e incidencias analizarlas y realizar mejoras
- Realizar auditorias identificando puntos de oportunidad en áreas y procesos y las mejoras a través de los planes de acción

4

COMPRAS *PROVEEDORES Y CONTRATISTAS*

- Solicitar productos con menos embalaje
- Proveedores con certificaciones sostenibles
- Disminuir la compra de productos con sustancias peligrosas
- Adquirir artículos con bajo impacto ambiental
- Preferir proveedores locales

5

SOCIAL Y CULTURAL

- Contribuir con espacios de exhibición y venta de artesanías reactivando la economía local
- Fomentar la participación de nuestros invitados y anfitriones en actividades sociales y culturales
- Fomentar el desarrollo de nuestros anfitriones estableciendo planes de crecimiento y capacitación
- Impulsar la educación dirigida a comunidades locales

6

PROTECCION INFANTIL

- Detectar y canalizar con las autoridades correspondientes posibles casos de abuso sexual en menores dentro del hotel
- No contratar menores de edad

7

CONDUCTAS SOSTENIBLES



Adoptar

La idea de que somos un hotel sostenible



Crear conciencia

Del impacto ambiental que generan nuestras acciones durante la jornada laboral



Transmitir

A nuestros invitados y anfitriones la apreciación y cuidado del ambiente así como el respeto por los derechos humanos



Destinar

Partidas económicas para el desarrollo laboral de los anfitriones y el ambiente



Alcanzar

Metas que aunque sean pequeñas resulten significativas en beneficio del planeta.





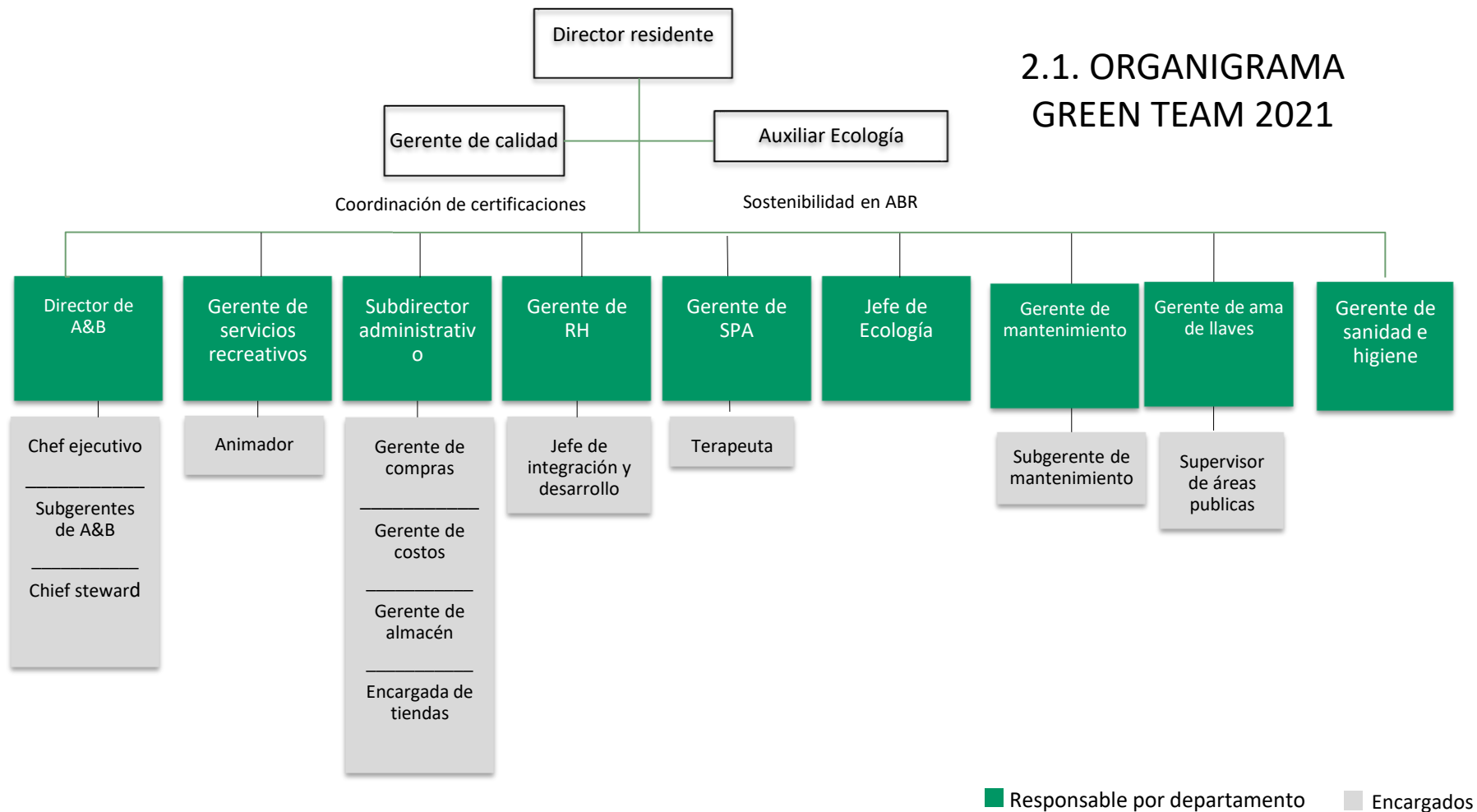
02 GREEN TEAM

Mensualmente los miembros del "Green Team" se reúnen con la finalidad de exponer avances en cada uno de los departamentos en la implementación de prácticas sostenibles, el espacio permite exponer necesidades o puntos de oportunidad para lograr los objetivos de sostenibilidad. Cada integrante es responsable de compartir la información con los anfitriones de su departamento y verificar el cumplimiento de acciones.

En 2016 se conforma "Green Team" con el objetivo de dirigir las acciones de operación, inversión y desarrollo del hotel hacia la sostenibilidad.

Integrado por directores y líderes a nivel departamento.

2.1. ORGANIGRAMA GREEN TEAM 2021



3. GRUPOS DE INTERES

En Akumal Bay Resort, los grupos de interés con los que nos relacionamos son muy importantes. La identificación de dichos grupos se lleva a cabo de acuerdo a la cercanía, responsabilidad e influencia que mantenemos. Consideramos que durante la operación del hotel son agentes estratégicos capaces de promover el crecimiento a largo plazo.



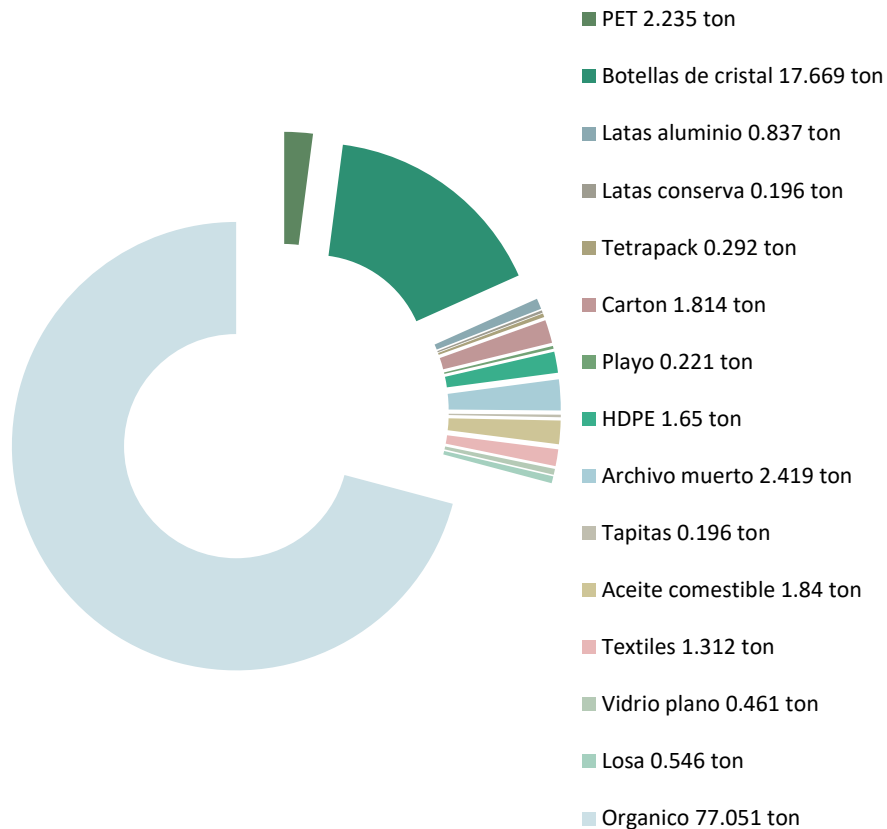
4. MODELO DE SOSTENIBILIDAD

Durante 2020 trabajamos para alinear nuestras iniciativas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que define prioridades de desarrollo sostenible y aspiraciones para el año 2030. En Akumal Bay Resort contribuimos al avance de distintos ODS por cada eje de nuestro modelo de sostenibilidad.





5. PLANETA

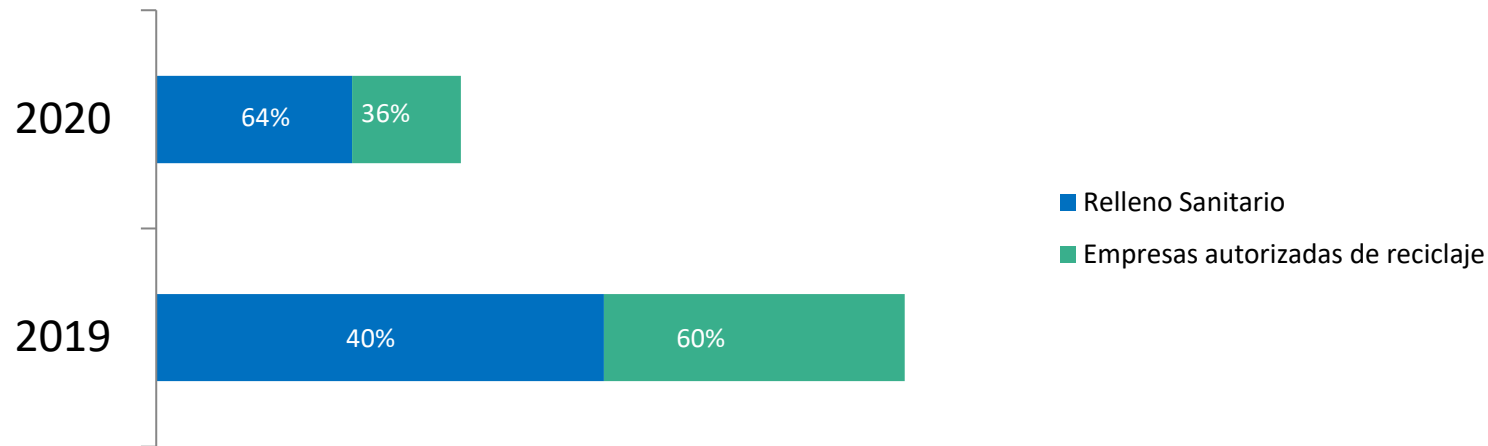


VALORIZACION 2020

5.1. Gestión de Residuos

Trabajamos para reducir nuestro impacto en el planeta, gestionar los recursos que utilizamos y ofrecer servicios más sostenibles, durante la pandemia.

Akumal Bay valoriza los residuos, contamos con personal capacitado que separa y clasifica los residuos generados durante la operación, nuestro objetivo es reducir gradualmente los residuos que enviamos al relleno sanitario. Para lograrlo solicitamos servicios de recolección por parte de empresas que cuenten con autorizaciones nacionales, estatales o municipales para disponer o dar tratamiento adecuado a los residuos.



Hitos

2016

Iniciamos con el registro de residuos peligrosos en bitácora

2017

Conseguimos el registro como pequeño generador de residuos peligrosos y de manejo especial ante SEMARNAT

2018

Obtuvimos el registro como generador de residuos ante SEMA



CARETTA CARETTA

Nidos: 56

Crías: 4,456



CHELONIA MYDAS

Nidos: 457

Crías: 37,543

5.2. Programa “conservación de tortugas marinas”

Participamos en colaboración con el CEA durante la temporada de anidación de tortugas marinas que llegan a nuestras playas. El objetivo del programa es conservar las tortugas anidadoras, proteger los nidos y crías, generar datos que permitan conocer el comportamiento y distribución de las tortugas marinas.

5.3. Recolección de sargazo

En atención a la contingencia ocasionada por sargazo en el Caribe Mexicano y el Golfo de México se realizaron acciones de contención y retiro en la playa del hotel para prevenir afectaciones a los ecosistemas y la economía de la región.

	VOLUMEN M ³	PESO EN TONELADAS
ENERO	*	*
FEBRERO	75	14.3
MARZO	24	10.3
ABRIL	**	**
MAYO	**	**
JUNIO	1661	458.9
JULIO	525	99.3
AGOSTO	200	37.6
SEPTIEMBRE	205	38.9
OCTUBRE	888	167.6
NOVIEMBRE	62.5	11.7
DICIEMBRE	*	*
TOTAL 3,640.5M ³		943.9TON

RECOLECCION DE SARGAZO 2020

****No se recolectó sargazo en estos meses por cierre de actividades del hotel.**

***Sin presencia de sargazo.**

5.4. Recolección de colillas de cigarro en área de playa

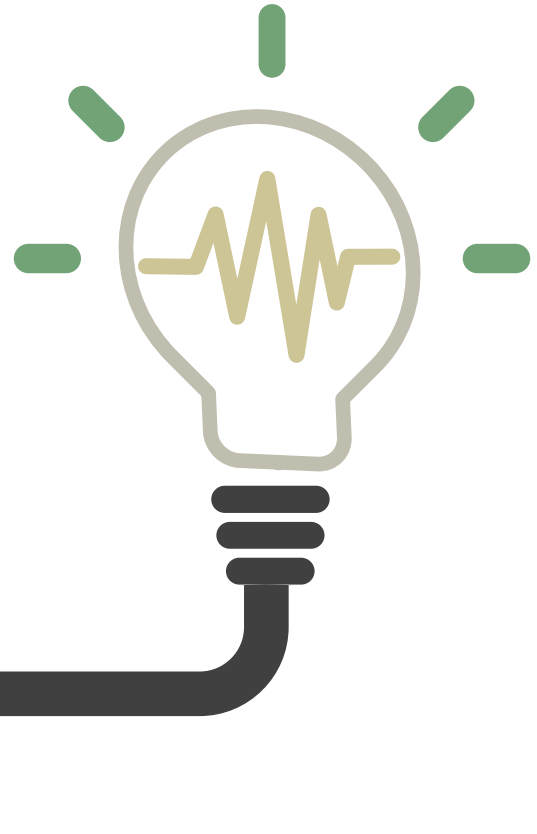
Conscientes de que las colillas de cigarro son desechos peligrosos para las personas y el ambiente se recolectaron las colillas encontradas en el área de playa con la finalidad de separarlas de otros residuos, entregarlas a un recolector autorizado y de esta manera realizar un correcto manejo.



Durante el 2020 no se realizó la actividad debido al cierre temporal del hotel por la contingencia sanitaria.

El hotel implementa un programa de gestión energética e innovación continua.

El plan de ahorro de energéticos nos permitió controlar los gastos y optimizar consumos, teniendo presente el no afectar el confort de nuestros invitados durante el cierre e incremento de la ocupación. Realizando una gestión en la que monitoreamos, evaluamos y registramos cada consumo.



5.5. Gestión de Agua y Energía

5.6. Estrategias para continuidad de operaciones.

Se implementaron medidas para mantenimiento de las instalaciones, ahorro de energéticos, calidad del agua y otros controles para prevenir la propagación del SARS CoV-2, mediante procesos y acciones establecidas en 4 fases:

1. Durante el **cierre**, asegurar el mantenimiento y regular los consumos en el hotel.
2. **Preapertura**, actualizar los procedimientos y sistemas operativos.
3. **Reapertura**, nuevas disposiciones en el hotel para el control de la infección.
4. Continuación de **operaciones post-crisis** de acuerdo a estándares y certificaciones.

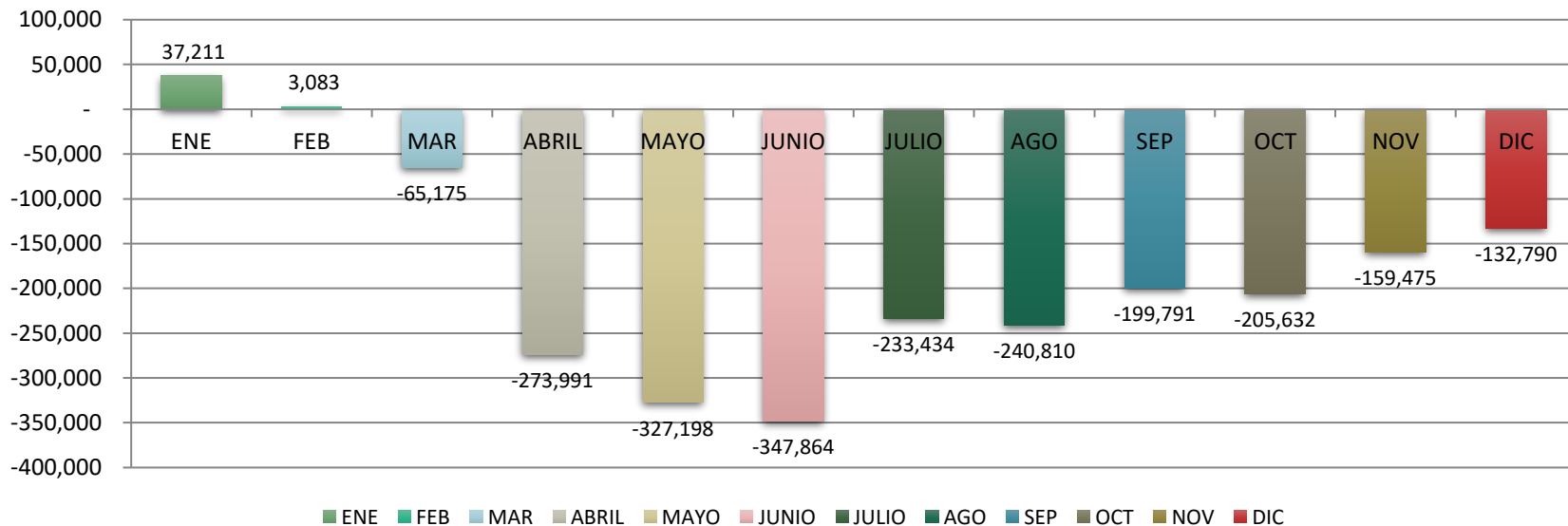


5.7. CALENDARIO DE CIERRE-APERTURA POR CONTINGENCIA SANITARIA 2020



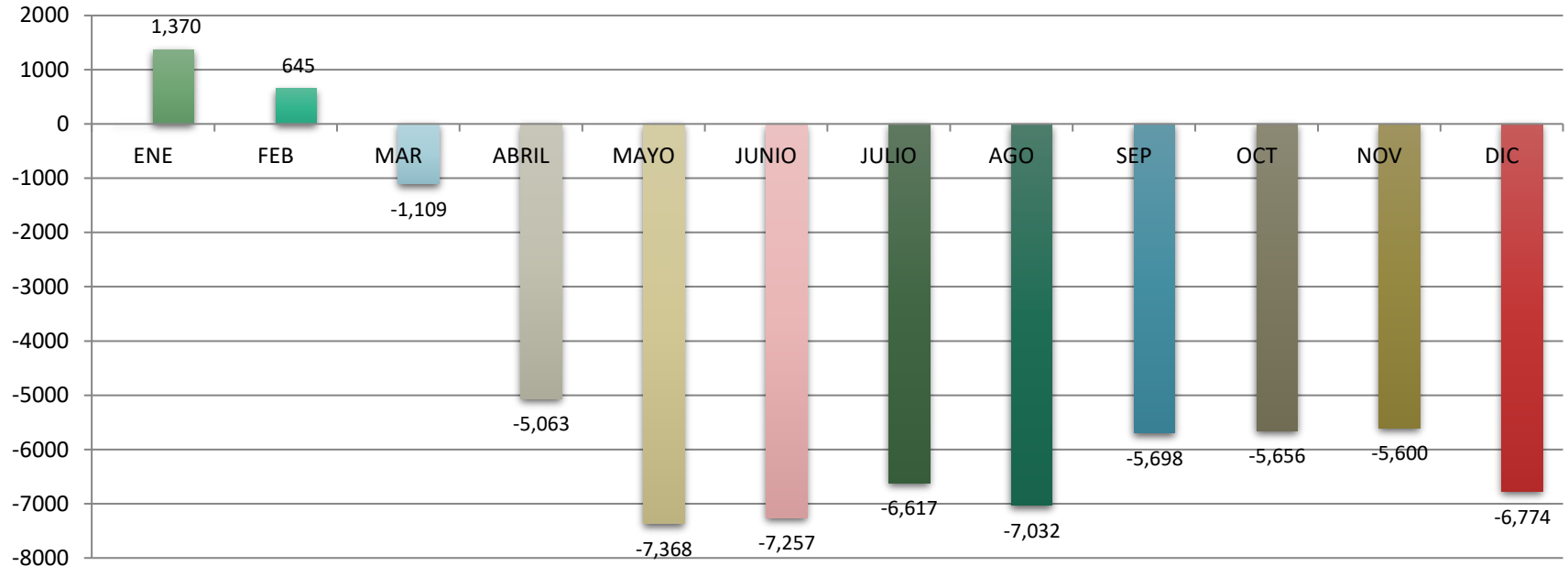
5.8. DIFERENCIA DE CONSUMOS 2019 VS 2020

Diferencia total en subestaciones eléctricas KWh



En 2020 por cierre del hotel y reapertura gradual durante los meses de marzo y hasta Diciembre se consumieron **-2,186,160.00 KWh.**

Diferencia total en osmosis m³

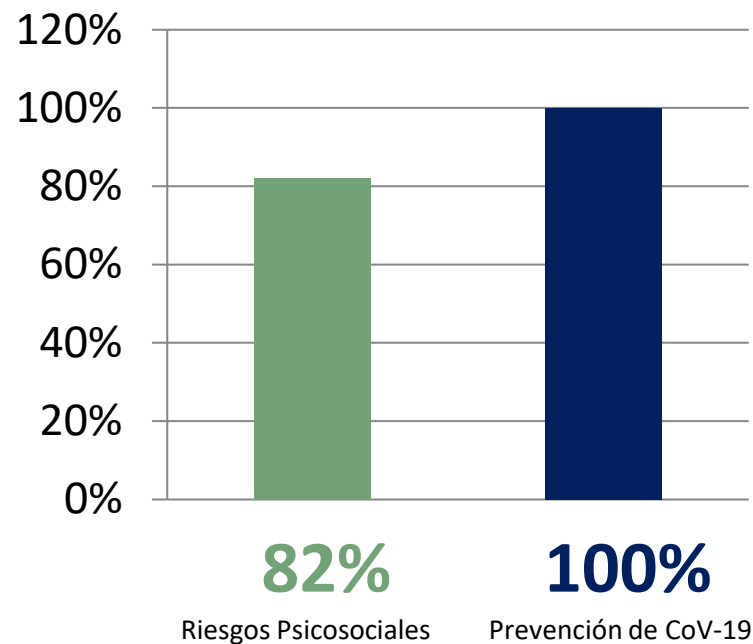


En 2020 por cierre del hotel y reapertura gradual durante los meses de marzo y hasta Diciembre se consumieron **-58,174 m³**.

6. PERSONAS

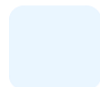


6.1. Capacitación de anfitriones



6.2. Resultados de la evaluación de riesgos psicosociales

Evaluando los resultados obtenidos con la aplicación de encuestas y teniendo como guía la *NOM-035-STPS-2018*, debemos trabajar para mejorar los siguientes factores:



FACTORES DE ACTIVIDAD



LIDERAZGO



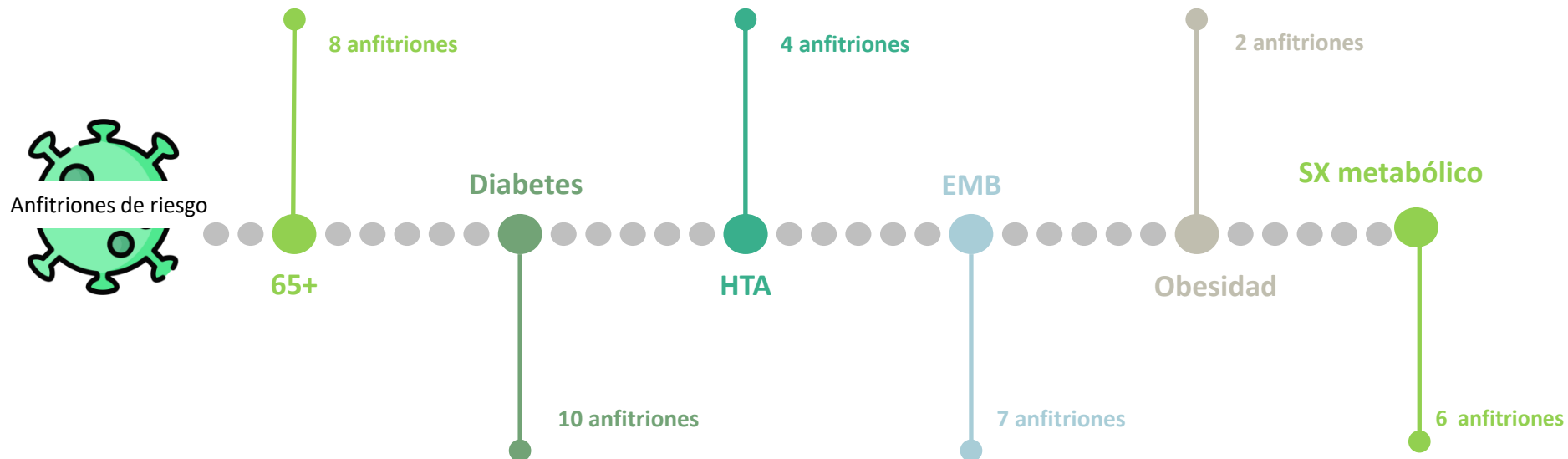
RELACIONES LABORALES

La implementación del buzón de quejas y sugerencias, la atención directa a los anfitriones y el establecer la política de prevención de riesgos psicosociales fueron estrategias aplicadas para el seguimiento a los resultados.



6.3 Prevención de riesgos a la salud

Los anfitriones vulnerables a enfermarse gravemente por COVID19 realizaron resguardo domiciliario atendiendo el semáforo de riesgo epidemiológico.



PLANTILLA 472 ANFITRIONES= 7% DEL TOTAL

6.4 Asegurar entornos sanos

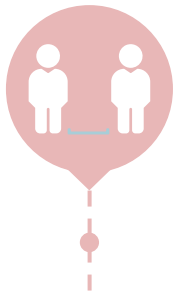
Durante el cierre temporal del hotel se elaboró un análisis de riesgo, implementando los siguientes controles para reanudar operaciones y prevenir la propagación del virus entre los invitados, anfitriones, contratistas y proveedores:



Lavado de manos
frecuente



Uso de
cubrebocas



Distanciamiento de
2m entre personas



Etiqueta
respiratoria



Toma de temperatura al
ingresar al hotel

6.5 Garantizar servicios seguros y responsables

Como resultado de todos los esfuerzos realizados, la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC) brinda al hotel un reconocimiento al ***conservar la plantilla por arriba del 70%***, apoyando así la economía familiar.

Se implementó la ***política vuelta al trabajo*** para reforzar el derecho a dar aviso oportuno, en caso de resultar sospechoso o positivo el anfitrión lo comunique con total confianza sin poner en riesgo su estabilidad laboral.

Para gestionar eficazmente la prevención de la propagación de la infección nos apegamos a los requerimientos establecidos por disposiciones gubernamentales locales y estatales, incluyendo los lineamientos requeridos para lograr la certificación que otorga la empresa Cristal – ***Posicheck y SEDETUR.***



6.6. Integración a la comunidad

96% ASISTENCIA

Los anfitriones del hotel asistieron a la charla informativa de las actividades educativas y deportivas que realiza el **Centro Comunitario Akumal(CCA)** en coordinación con el hotel, con el objetivo de apoyar a la comunidad del poblado de Akumal.

Otras aportaciones:

- Educación para niños
- Campañas de salud
- Clases deportivas
- Comedor comunitario durante la pandemia



6.7. Difusión cultural

Relatos mágicos de una cultura fascinante

Nuestro estándar de cortesía nocturna incluye: preparar la cama para antes de dormir, retirar la basura y dejar sobre la cama una tarjeta con alguna leyenda maya.

De esta manera generamos interés por nuestra cultura local con los invitados.



7. PROSPERIDAD



7.1. Estrategias económicas

Durante la contingencia sanitaria se adoptaron estrategias para salvaguardar la economía del hotel.

Inicios del año 2020

Enero, febrero y primeros 20 días de marzo la ocupación estuvo por arriba del 90%; la existencia en almacenes giraba entorno a la ocupación en relación a los alimentos, bebidas, suministros, mantenimiento, equipo de operación y tiendas.

Contingencia sanitaria

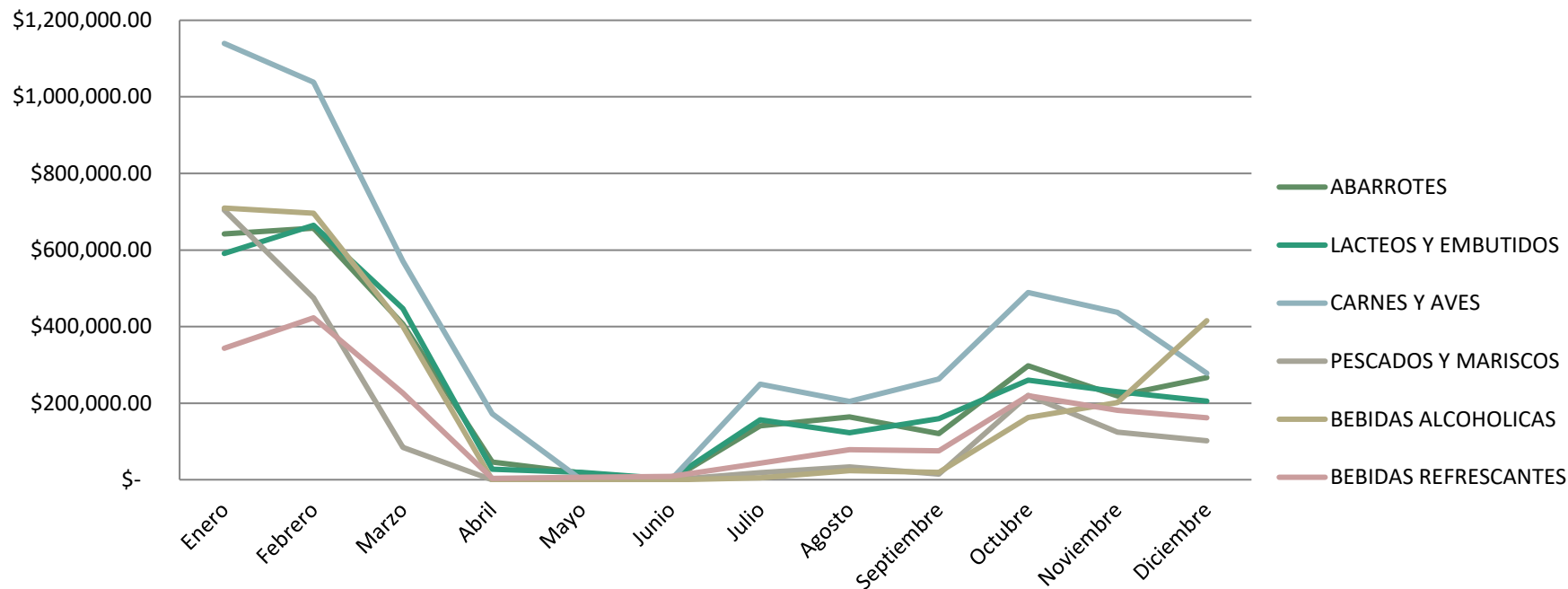
Para evitar mermas y reducir compras se reviso la existencia de productos perecederos por fecha de caducidad en los almacenes. Llevando un control de las cantidades existentes, Llegadas productos pendientes por llegar.



Reapertura

Se establecieron créditos para amortizar gastos de acuerdo a los ingresos que se iban generando. Las compras realizadas fueron únicamente compras necesarias para la operación, aprovechando los recursos con los que se contaban en ese momento.

7.2. Evolución de compras A&B



7.3. Gestión de alimentos

2019

La comida en el buffet se cambiaron los contenedores del buffet, optando por unos mas pequeños.

2020

Durante el cierre del hotel por la emergencia sanitaria se prepararon alimentos con el stock disponible en almacen; posteriormente durante los primeros meses de apertura todos los alimentos se sirvieron a la carta, con estas acciones nos aseguramos de producir unicamente lo necesario.



Conservación de alimentos

Se realiza el enfriamiento potente para conservar y prolongar la utilización de alimentos preparados que no salieron de las cocinas o expuesta en buffet.

Re proceso

Alimentos preparados que no han sido expuestos se reutilizan para la elaboración de nuevos alimentos con esto se reduce la cantidad de residuos organicos.



Akumal Bay Beach and Wellness Resort

Carretera federal 307 Cancún-Chetumal km 254 77760 Akumal Quintana Roo. Contacto: ecologia2@akumalbayresort.com