



HOTEL AKUMAL BAY

BEACH & WELLNESS RESORT

Índice

1

Mensaje de Dirección

2

Nuestra negocio

Historia

Filosofía y valores

3

Nuestro modelo de negocio

Modelo de sostenibilidad

Políticas

Grupo de interés

4

Planeta

Protección y conservación de las tortugas marinas

Temporada de sargazo

Brigada de limpieza ambiental

Manejo de residuos 2023

Residuos sólidos urbanos 2023

Protección animal

Energía eléctrica

Gestión del agua

Temas ambientales

Logros obtenidos

5

Personas

Acciones Anfitriones

Anfitriones por residencia

Formación y desarrollo

Actividades de prevención

Brigadas de salud y belleza

Nuestras acciones

Día de independencia

Bienestar de la comunidad Akumal

Programa social tapitas

6

Prosperidad

Reconocimientos y certificaciones

Proveedores

Mensaje de Dirección

En 2023, se lograron metas trazadas de años anteriores, objetivos que, con el apoyo de nuestra Dirección General en coordinación con nuestros líderes departamentales, y por supuesto el valioso esfuerzo de nuestro personal a cargo, hoy podemos decir ¡Lo logramos!

La empresa con cada iniciativa pone un granito de arena al inculcar la importancia de la sostenibilidad a nuestros anfitriones e invitados y con ello, que la proyección sea mayor. Para el 2024 se continuará con los programas establecidos, así como nuevas acciones que brindan una entera satisfacción de que vamos por un buen camino, para mantenernos como empresa responsable con el medio ambiente, y coadyuvando con la atracción de anfitriones, invitados y proveedores que compartan la misma filosofía e ideología ambiental.

Me es grato reconocer en esta memoria 2023, el compromiso y la participación de todos los involucrados que hicieron un cambio consciente dentro del Hotel Akumal Bay Beach & Wellness Resort, desde la primera certificación TRAVELIFE en el año 2021; pero esto no queda aquí, ya que el cuidado de nuestro planeta es una lucha constante que debemos mantener por nosotros y las nuevas generaciones.

¡¡Enhorabuena!!



Wendy Domínguez
Gerente recursos humanos

Historia

Somos una empresa mexicana con más de 40 años en la industria hotelera administrada por la familia Ortiz; quienes han buscado a través de los años ofrecer un ambiente de calidez y bienestar a todos sus huéspedes, logrando con ello diferenciarnos de nuestra competencia, hemos fidelizado a un gran número de huéspedes, quienes año con año regresan con nosotros para continuar creando recuerdos y experiencias únicas en nuestro hotel; esto debido al ambiente de paz y armonía que se vive en nuestras instalaciones; pero principalmente a la calidez de nuestros anfitriones, quienes con su sencillez y trato crean vivencias inolvidables a nuestros huéspedes que hacen seamos siendo su primera opción para alojarse en la Riviera Maya.

Por tal motivo este año el hotel ha emprendido un ambicioso proyecto de mejorar aún más sus instalaciones con el objetivo de continuar satisfaciendo las expectativas de nuestros huéspedes, estamos ansiosos de poder mostrar nuestros cambios y con ello seguir ofreciendo un producto de calidad a nuestros huéspedes y futuros clientes, esperemos mostrarles estos cambios en el 2024.

El hotel cuenta con 310 habitaciones con tres categorías de habitaciones garden suite, junior suite y penthouse todas con vista al mar, un sistema TODO INCLUIDO, 1 restaurante tipo buffet, 4 restaurantes de especialidades (comida mexicana, nikkei, gourmet internacional y rodizio), 1 snack bar, 1 sushi bar, 4 bares, dos de estos en área de piscina cerca del mar. Entretenimiento para adultos y niños, clases de yoga y servicio de SPA.



Filosofía

MISIÓN

Garantizar en todo momento, cubrir las expectativas de nuestros invitados durante su estancia a través de la dedicación y amor al trabajo. Ofreciendo un servicio exclusivo, considerando a cada Invitado como “único” en cada ocasión que le atendemos, con el propósito de crear una experiencia inolvidable y felicidad personal.

VISIÓN

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

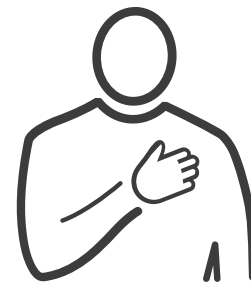
VALORES



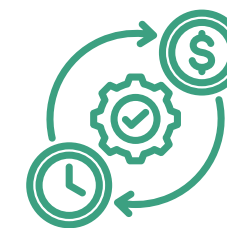
Calidez humana



Calidad en el servicio



Honestidad



Eficiencia

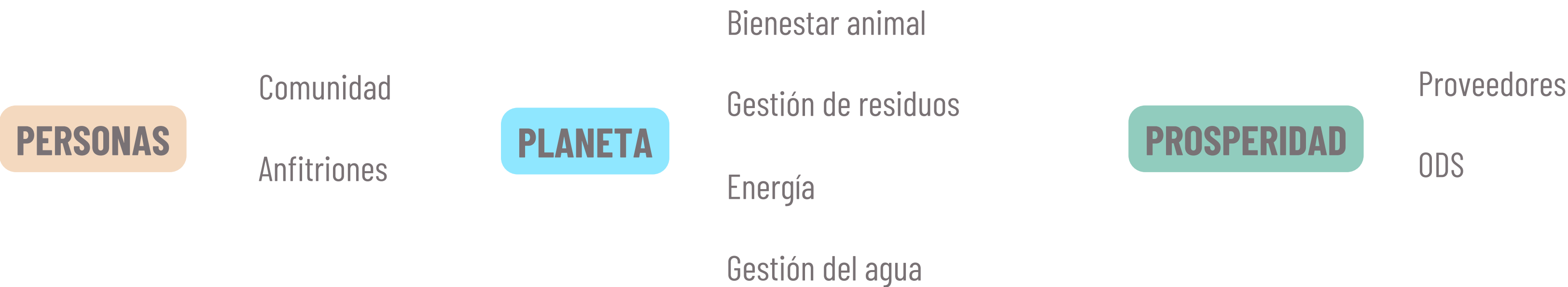


Ecológico

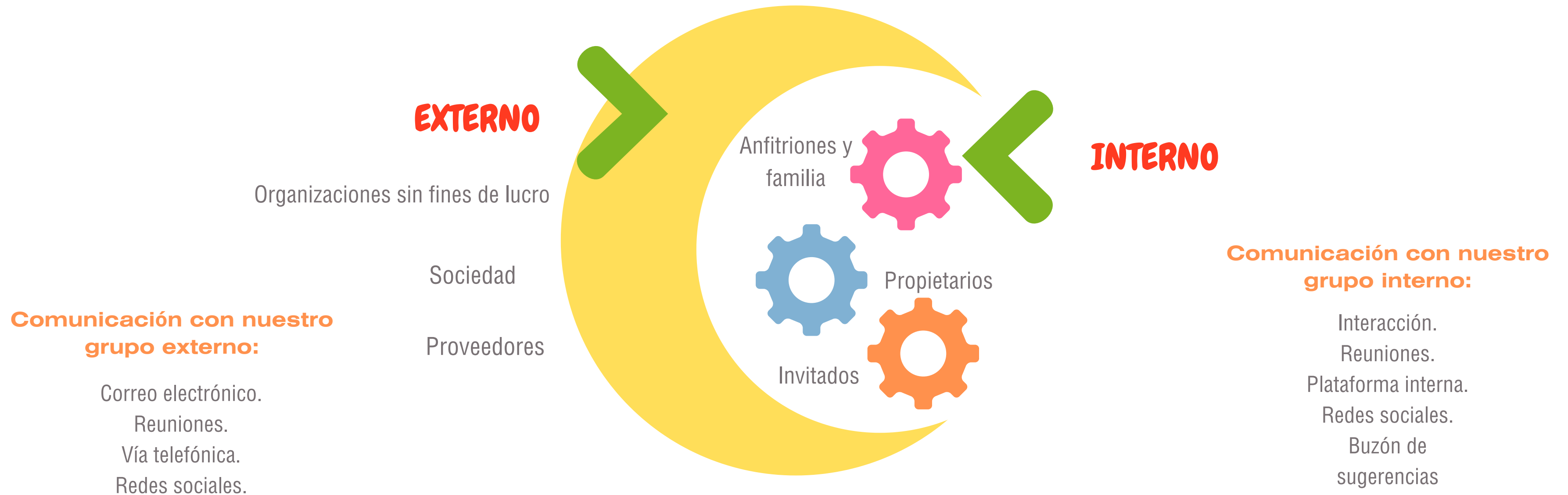
Modelo sostenibilidad

Debemos entender por sostenibilidad a las acciones que persigue resultados a largo plazo, para que sus beneficios sean disfrutados ahora y por las siguientes generaciones. Es por esta razón que el hotel para cumplir con la visión de ser un lugar ideal para vacacionar y estar en contacto con la naturaleza ha creado un modelo de sostenibilidad que permite que cada decisión tomada para su operación contribuya a los desafíos sociales y sostenibles del entorno donde nos encontramos; de esta manera, promovemos con nuestro grupo de interés (invitados, anfitriones y proveedores) la responsabilidad social para crear valores sostenibles que nos ayuden a sumar esfuerzos para construir un mejor futuro y cumplir con ello al objetivo principal de la sostenibilidad de dejar un mejor lugar a futuras generaciones.

Es por esta razón que nuestra memoria de sostenibilidad tiene como finalidad comunicar y evidenciar el trabajo realizado en el hotel en el año 2023 para alcanzar y mantener los objetivos que nos hemos trazamos; así como establecer las nuevas metas a alcanzar en el próximo año que nos permita realizar mejoras y medir los avances al paso del tiempo basándonos en los principios básicos de los objetivos de sostenibilidad a nivel mundial (ODS) contribuyendo con:



Nuestro grupo de interés



Políticas

Política ambiental



La política ambiental, refiere nuestro compromiso con el medio ambiente, realizar un manejo adecuado de residuos, cuidado y buen manejo de sistema hídrico, reducción de embalajes, participación de invitados, anfitriones y proveedores.

Política de derechos humanos



Promover cultura de respeto, mecanismo de denuncia ante cualquier violación de los derechos humanos y laborales, activar mecanismos para dar solución ante cualquier incidencia.

Política infantil y acoso sexual



Apoyar y promover charlas en contra de la violencia y explotación infantil, sensibilizar a los anfitriones para proteger los derechos de los menores, impulsar el acceso a la educación, detectar posibles casos de violencia y acoso a las autoridades competentes.



Política de igualdad y derecho de género

Brindar un trato digno a todas las personas, velar por una vida libre de violencia y acoso laboral, apoyar a las personas que han experimentado actos de violencia, brindar igualdad de oportunidad a hombres y mujeres, respetar derechos y pensamientos de anfitrión en relación a sus creencias de religión, raza, sexo, etnia, orientación sexual, edad o cualquier otra que pueda dar origen a discriminación.

Política de riesgos psicosociales



Mantener un entorno favorable libre de violencia, hostigamiento y acoso laboral, brindar un lugar de trabajo seguro y saludable, implementar mecanismos de detección confiables y anónimos.

Política social y cultural



Contribuir al desarrollo de las comunidades, fomentar la participación a nuestros invitados en temas sociales y culturales.

Políticas

Política salud y seguridad laboral



Crear lazos de confianza entre jefes y colaboradores para comunicar cualquier incidente laboral, accidente o enfermedad infectocontagiosa para evitar propagación, otorgar cambio de uniforme si la salud del anfitrión se encuentra en riesgo, garantizar estabilidad laboral del anfitrión, realizar análisis de riesgo para realizar medidas preventiva.

Política de seguridad



Cuidar y proteger la integridad física ante cualquier amenaza, proteger la información valiosa de la empresa, aplicar controles de acceso anfitriones y visitantes a zonas no autorizadas, implementar acciones correctivas para reducir riesgos identificados, formar a los anfitriones para analizar, identificar y evaluar riesgos.



Política de calidad

Fomentar a nuestros anfitriones brindar un servicio de calidad y calidez humana, identificar inquietudes que reporten directamente nuestros invitados o que realicen por escrito a través de "reviews" de nuestros invitados para analizar y dar solución, realizar revisiones para identificar puntos de oportunidad y realizar mejoras en procesos e instalaciones.

Planeta

Los pequeños cambios pueden marcar una gran diferencia para nuestro planeta.



Protección y conservación de tortugas marinas

Nuestro objetivo es preservar la vida silvestre y el medio ambiente, afrontando con responsabilidad los retos que nos impone el desarrollo que tenemos, es como tratar de devolver o compensar algo de lo mucho que nos ha brindado. Es por ello que trabajamos en contribuir con la recuperación de la población de las especies de tortugas marinas que anidan en nuestras playas, *Caretta caretta* (tortuga caguama) y *Chelonia mydas* (tortuga verde).

¿Cómo hacemos esto?, No es una tarea fácil y lleva un compromiso enorme, que empieza con educarnos sobre el tema de tortugas, los ciclos de anidación, la temporada, qué hacer y no hacer, entre muchas cosas más; pero para esto contamos en el valioso apoyo del departamento de entretenimiento, ecología y del CEA (Centro de Ecología Akumal), con quienes desde noviembre del 2011 tenemos un acuerdo de colaboración para unir esfuerzo, información y personal en favor a las actividades desarrolladas en la conservación de las tortugas marinas, estas acciones fueron desarrolladas gracias al permiso que otorga la Dirección general de vida silvestre (DGVs) de la SEMARNAT que para este caso conto con el número de permiso SPARN/DGVs/05714/23.

Algunas de las acciones que realizamos para la conservación de las tortugas marinas son:

- 🐢 Charlas con el personal sobre las tortugas marinas
- 🐢 Apagado de luces antes de media noche en temporada de anidación
- 🐢 Levantamiento de camastro en zona de playa
- 🐢 Recorridos nocturnos
- 🐢 Marcaje de tortugas
- 🐢 Señalización y cercado de nidos de tortugas.



Temporada 2023

Durante la temporada de anidación 2023 en Bahía Akumal que comprende de los meses de mayo a octubre, se registraron nidos de dos especies de tortuga marina, la tortuga caguama (Caretta caretta) y la tortuga verde (Chelonia mydas), protegieron en total 514 nidos para ambas especies, siendo así uno de los años con más nidos registrados frente a la playa del hotel.

	Caretta caretta (Tortuga caguama)				Chelonia Mydas (Tortuga verde)		
	2021	2022	2023		2021	2022	2023
Nidos	58	61	73	Nidos	201	290	441
Huevos	5,882	6,557	7,136	Huevos	21,630	30,421	45,199
Crías	4,897	5,980	6,642	Crías	17,479	27,407	39,856



La temporada de anidación y eclosión dependen enormemente de las condiciones climáticas durante estos meses; es por esto que año tras año se presentan cambios significativos en el número de nidos y crías de estas especies.

Temporada sargazo

Desde el 2015 que arribo de manera masiva esta macro alga a nuestras playas no ha dejado de llegar, habiendo meses de mayor presencia durante el año, hemos aprendido a manejarlo, considerando este residuo orgánico de manejo especial debido a los gases que emana al medio ambiente. El hotel ha desarrollado actividades de remoción y retiro del sargazo de su zona de playa para dar confort a nuestros invitados y evitar daños ambientales en un futuro próximo. Para realizar esta actividades el hotel cumple con lo señalado en los Lineamientos Técnicos y de Gestión para la Atención de la Contingencia Ocasionada por Sargazo en el Caribe Mexicano y el Golfo de México, adicionalmente de ser parte del Sistema Integral para el Manejo del Sargazo que creó la SEMARNAT para llevar un control sobre la cantidad retirada de esta alga en las playas del Estado.

2021	2022	2023
7,620.30 tn	5,600.4 tn	3,357 tn



Brigada limpieza ambiental

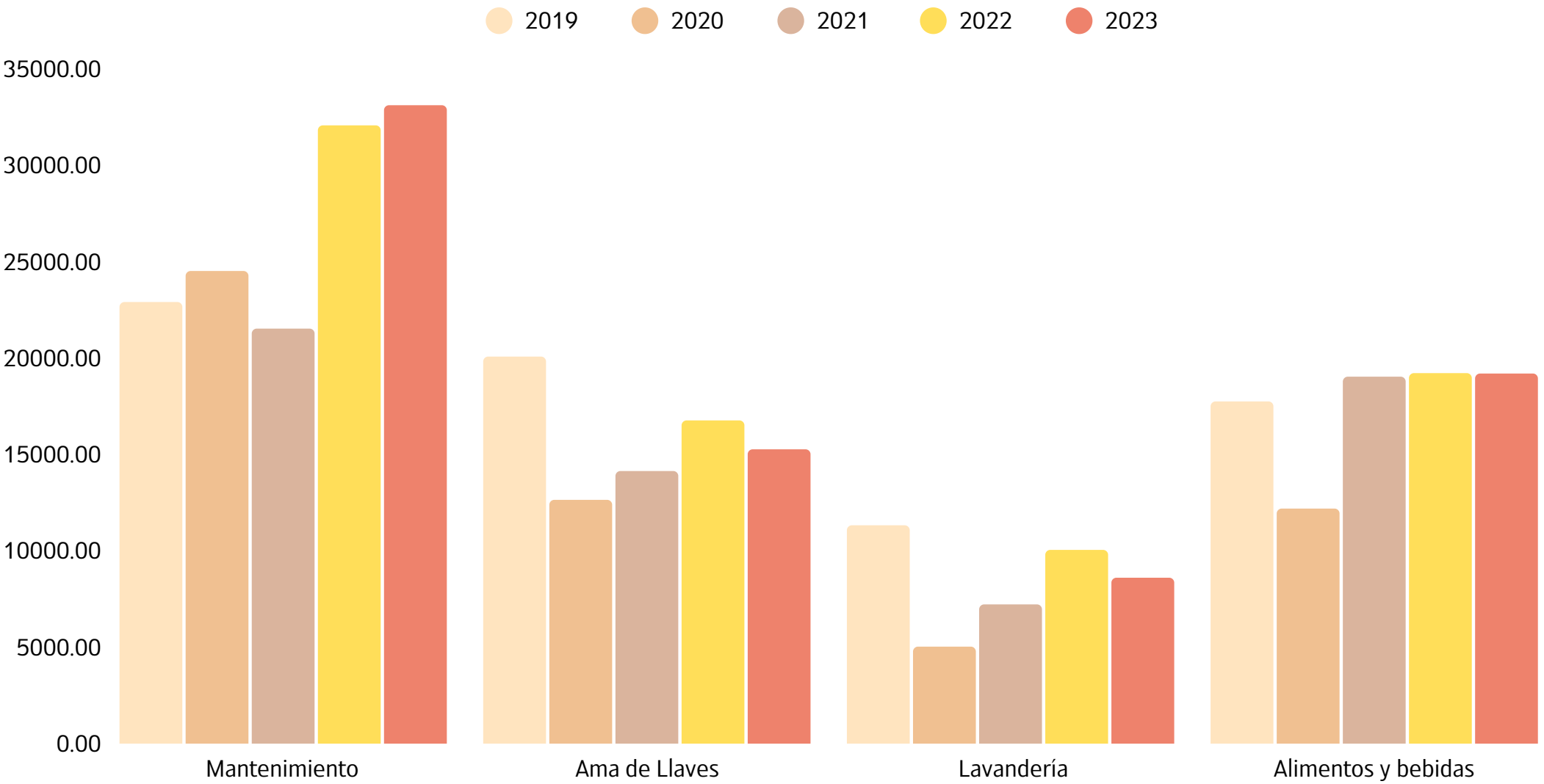
Año tras año continuamos realizando esta actividad con nuestros anfitriones e invitados con el objetivo de sensibilizar y crear una conciencia ambiental para proteger el medio ambiente y garantizar con ello un futuro para las próximas generaciones.



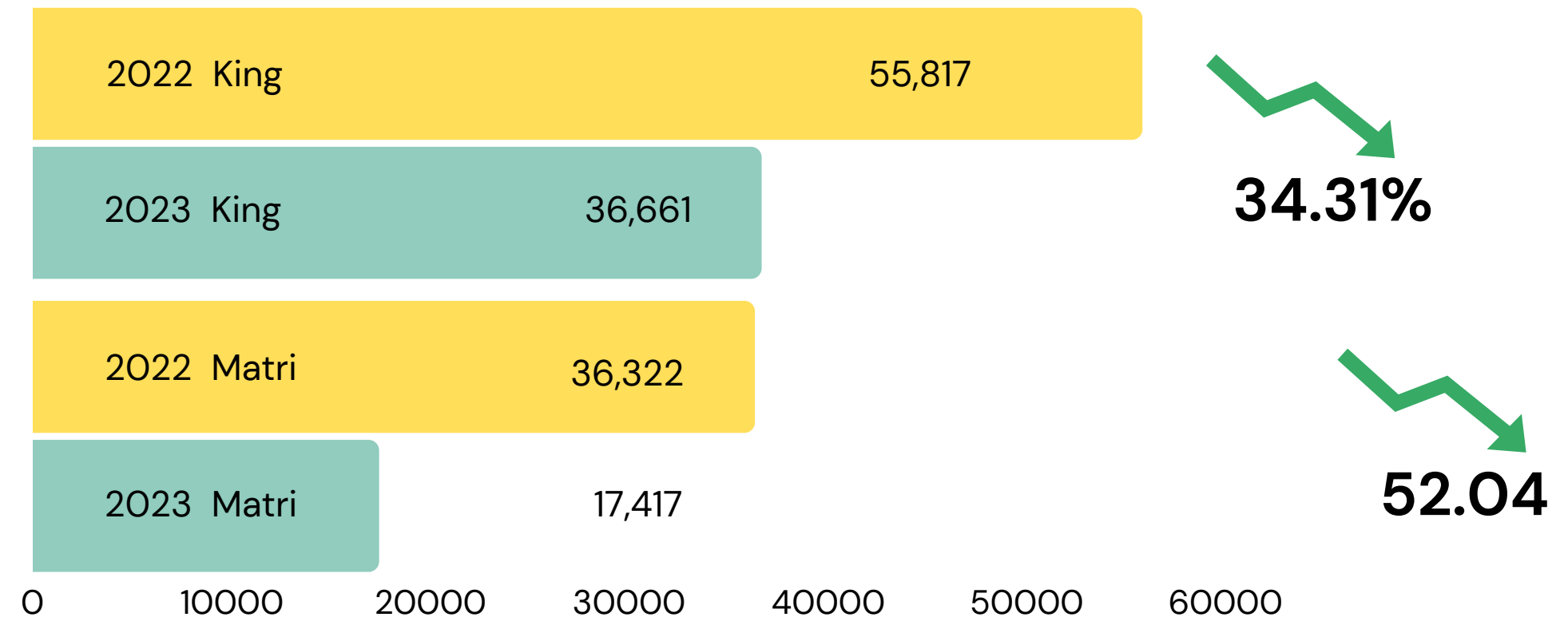
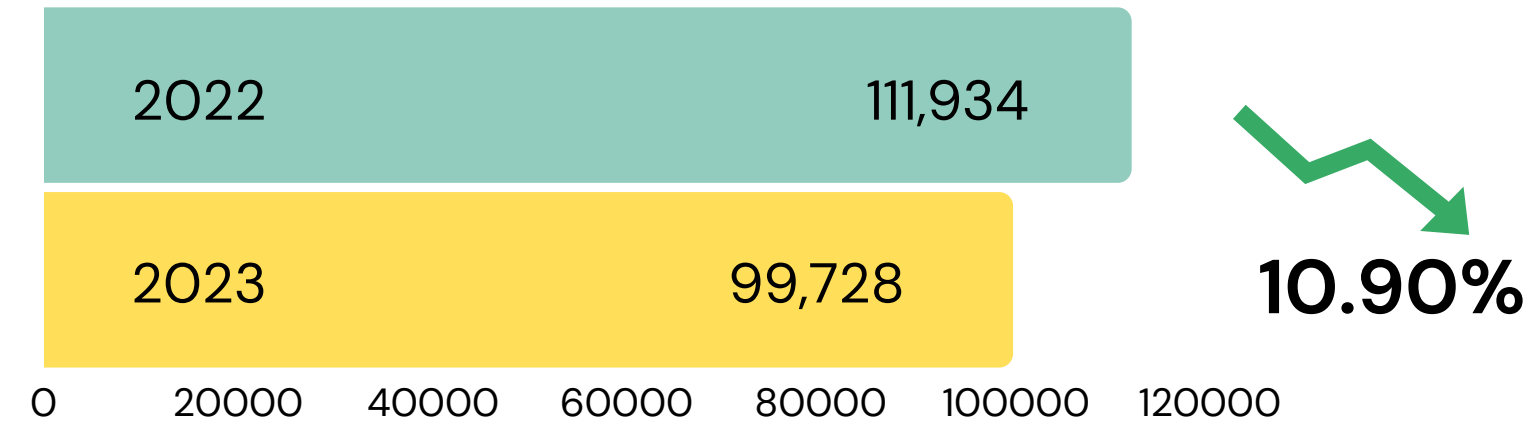
Buenas prácticas

Analizamos los resultados de consumo de productos químicos con la finalidad de controlar y realizar acciones para disminuir el uso.

Departamentos	2019	2020	2021	2022	2023
Mantenimiento	22,895	24,505	21,515	32,060	33,105
Ama de llaves / AP	20,064.20	12,631.60	14,126.40	16,752.70	15,253.40
Lavandería	11,311.80	5,016.40	7,207.60	10,035.20	8,591.40
Alimentos y bebidas	17,738.20	12,178.40	19,021.80	19,206.20	19,184.80



Buenas prácticas



MANEJO DE RESIDUOS 2023

	2021	2022	2023
PET	3.9 Toneladas	6.3 Toneladas	4.9 Toneladas
Archivo	1.9 Toneladas	1.2 Toneladas	2.2 Toneladas
Aluminio	1.5 Toneladas	2.5 Toneladas	1.9 Toneladas
Cartón	4.5 Toneladas	5.6 Toneladas	5.1 Toneladas
Aceite quemado	2,185 Litros	2,124 Litros	2,316 Litros
Plástico duro	1.8 Toneladas	2.6 Toneladas	3.3 Toneladas
Botellas de vidrio	28.4 Toneladas	30.1 Toneladas	45.1 Toneladas
Chatarra	3 Toneladas	1.7 Toneladas	1.9 Toneladas
Galones de 3.28 lt		6,900 piezas	5,925 piezas
Bidones 20 lt (Químicos)		96 piezas	96 piezas
Bidones 70 lt		360 piezas	480 piezas

Protección ANIMAL

El bienestar de los animales es el estado en que se encuentran los animales que disfrutan de unas condiciones de vida adecuadas a sus necesidades y gozan de buena salud, es por eso que se da atención a aquellos organismos que sufrieron de algún percance dentro de las instalaciones del hotel. Los reportes del 2023 son los siguientes.



3 Abejas y avispas



4 Víboras



22 Aves y pequeños mamíferos



1 Tortuga marina

Energía eléctrica

El uso eficiente de la energía eléctrica contribuye a la reducción de la contaminación del aire y al cuidado del medio ambiente, además puede generar un ahorro económico en el hotel al hacer uso de este recurso de manera responsable. Por lo mismo el hotel realiza las siguientes actividades para garantizar el uso correcto de la energía.

- 💡 Análisis del consumo diario
- 💡 Programación de mantenimientos preventivos a los equipos de operación
- 💡 Monitoreo de temperaturas de cámaras y refrigeradores para optimizar su uso.
- 💡 Mantenimiento preventivo en tableros eléctricos y subestaciones para evitar incremento en el consumo eléctrico.
- 💡 Mantenimiento en plantas de emergencias.

2021	2022	2023
32.7 KWH/Pax	20.5KWH/Pax	21.01KWH/Pax



Gestión del agua

El agua es un líquido fundamental para la supervivencia. Sólo una mínima parte del agua del planeta es apta para el consumo, además no se debe olvidar que un agua de buena calidad protege la salud de las personas y los seres vivos en general; por tal motivo el hotel está comprometido en hacer uso de este vital liquido de manera responsable, por lo que tomamos acciones para esto, tales como:

- Charlas de buenas prácticas ambientales con nuestros anfitriones.
- Tarjetas informativas en habitaciones para nuestros Invitados sobre su apoyo a la contribución al medio ambiente al ayudar al reciclado de toallas y sabanas.
- Revisión constante de tuberías y tomas de agua para evitar fugas
- Instalación de ahorradores de agua en griferías
- Devolver el agua al manto friático después de ser tratada en la planta de tratamiento de aguas residuales con los parámetros permitidos por la NOM-001-SEMARNAT-2021.

2021	2022	2023
0.68 m3/Pax	0.42 m3/Pax	0.41 m3/Pax



AMBIENTAL

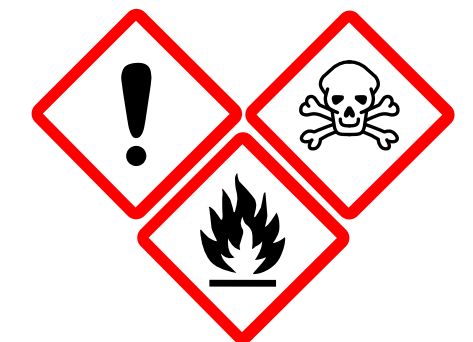


210 Anfitriones participaron en charla “
Buenas prácticas ambientales”

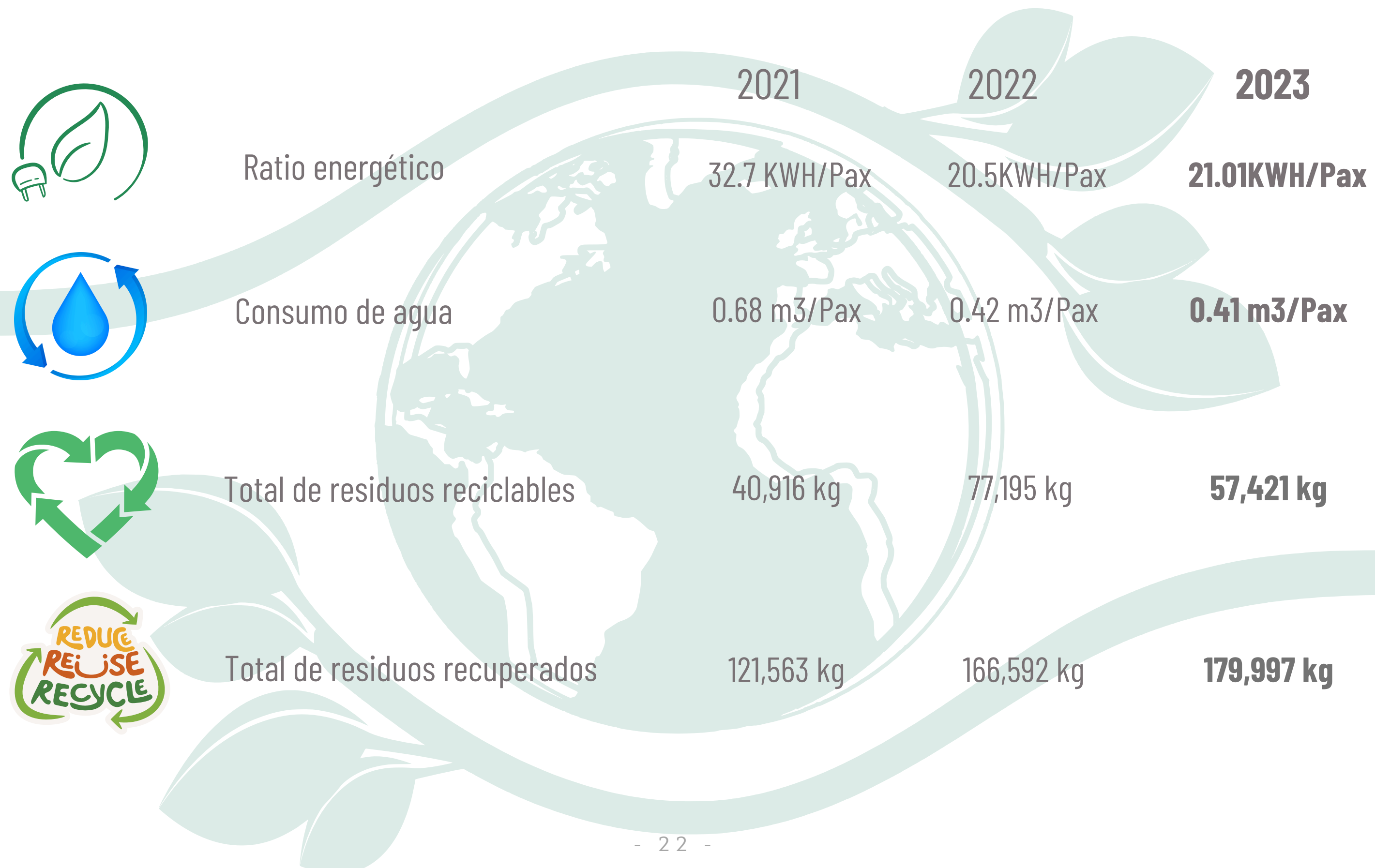


148 Anfitriones participaron en charla “ Temporada de
anidación de tortugas marinas”

45 Anfitriones participaron en charla “
Productos químicos”



Logros ambientales 2023



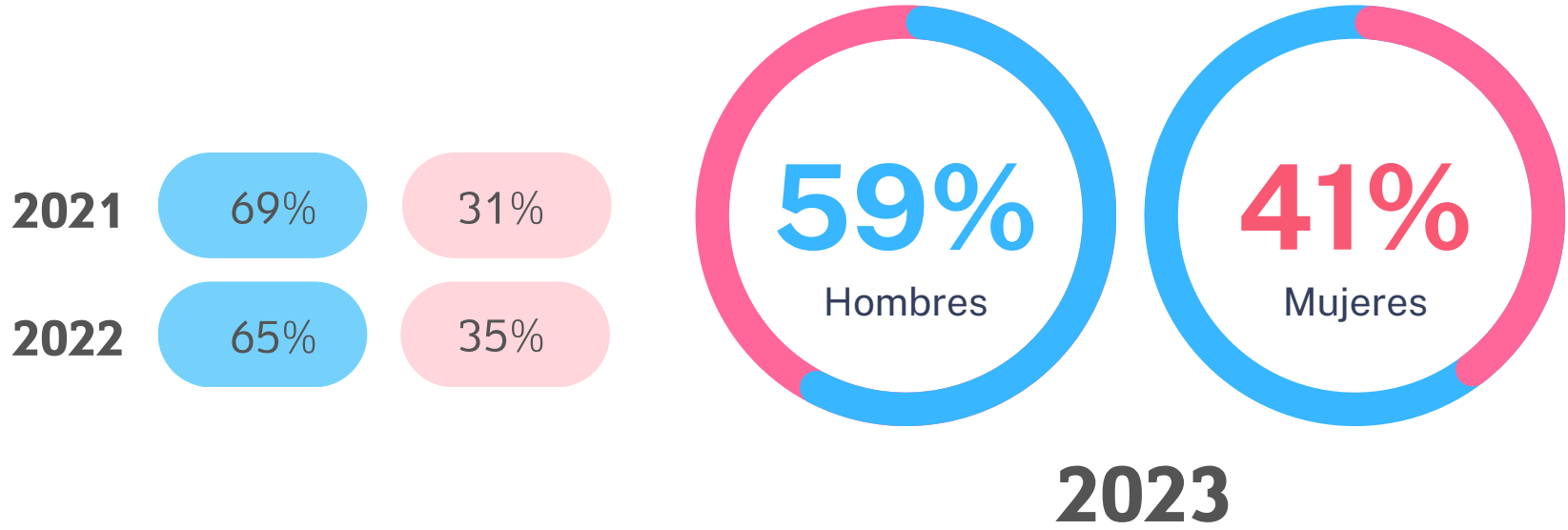


PERSONAS

Llegar juntos es el principio. Mantenerse juntos, es el progreso. Trabajar juntos es el éxito. Henry Ford.

ANFITRIONES 2023

Anfitriones contratados



Licencias por maternidad



2022	2023
2	4

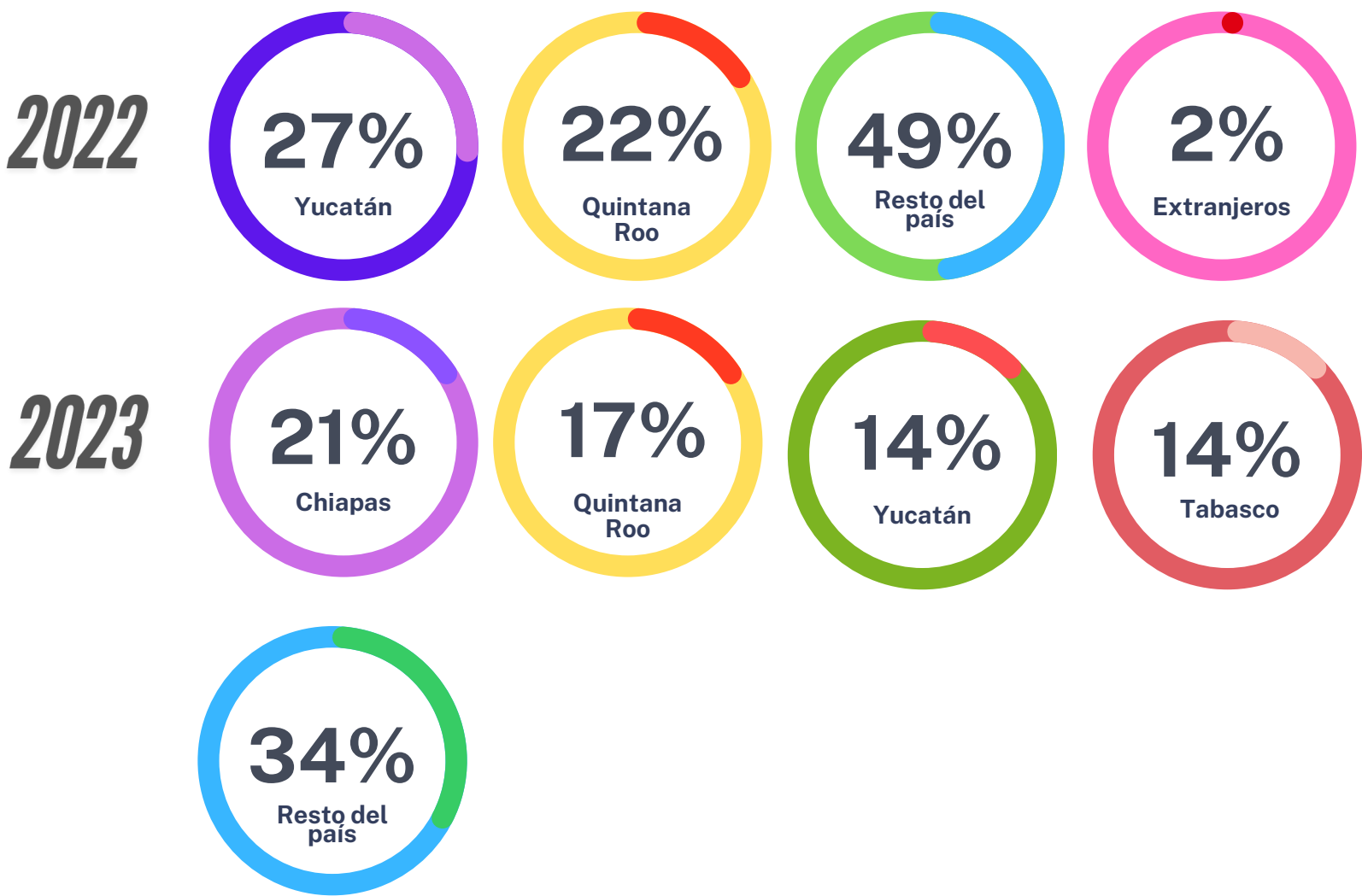
Licencias por paternidad



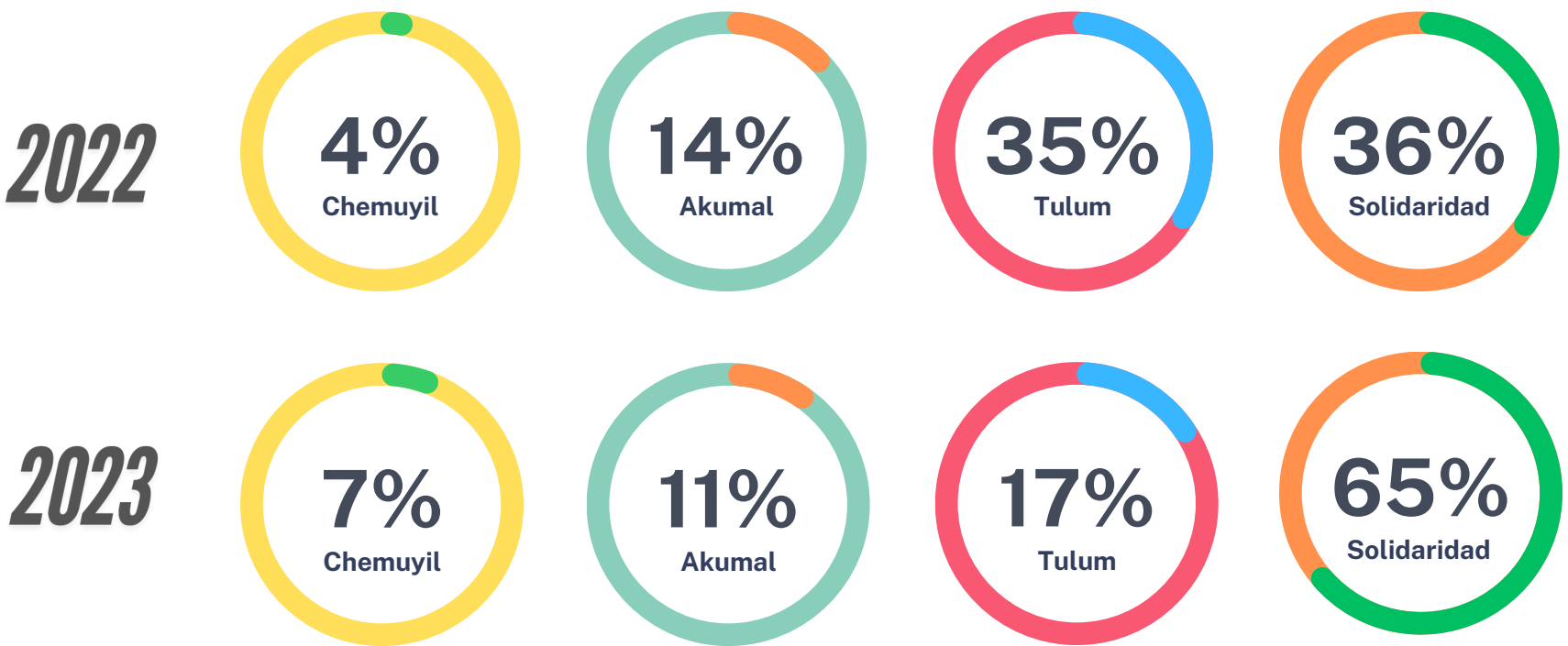
2023
9

ANFITRIONES 2023

Procedencia



Residencia

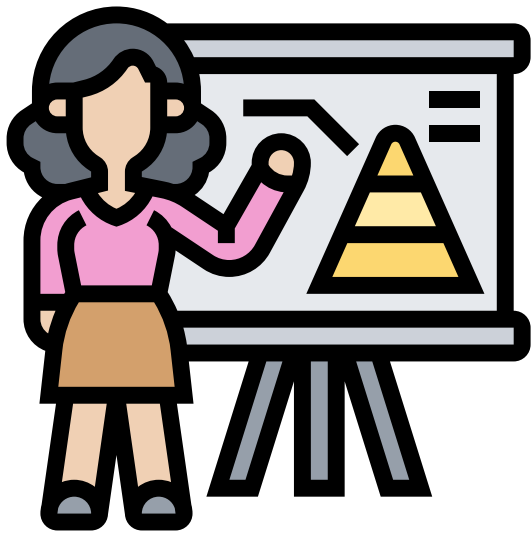


Formación y desarrollo

Los programas de formación y desarrollo dentro de una empresa son importante para aumentar los conocimientos de las personas, sentido de pertenencia e inculcar una motivación por mejorar siempre en el trabajo, es por ello que nosotros invertimos tiempo y dinero en cursos, charlas , formaciones para nuestros Anfitriones año tras año. Nuestro presupuesto para esto ha sido:

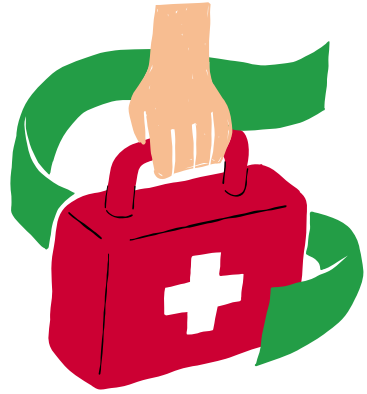
2022	2023
\$1,275,834 MN	\$1,455,950 MN 

Curso de inducción
288 Anfitriones



Charla “Prevención al alcoholismo”
131 Anfitriones

Actividades 2023



Primeros auxilios quemaduras
22 Anfitriones

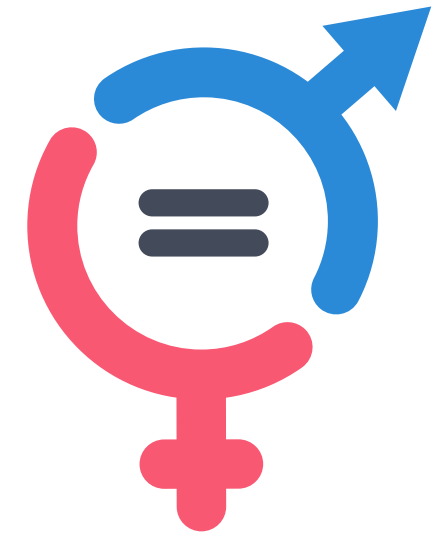


Primeros auxilios
16 Anfitriones



Combate contra incendios
16 Anfitriones

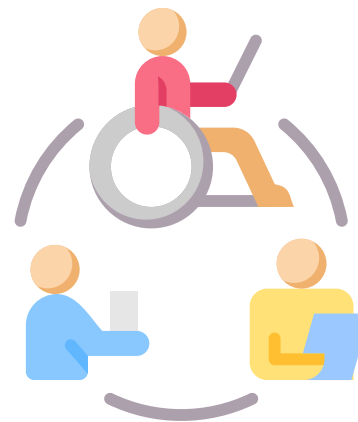
Cumpliendo con la capacitación de nuestras brigadas, quienes llevan acabo lo protocolos y toma de decisiones para salvaguardar la integridad de las personas e inmueble en caso de una emergencia.



Charlas "Derecho de igualdad ,
por la no discriminación"
132 Anfitriones



Charlas "Protección y
derechos de los menores"
165 Anfitriones



Charlas "Atención a clientes
con discapacidad"
18 Anfitriones

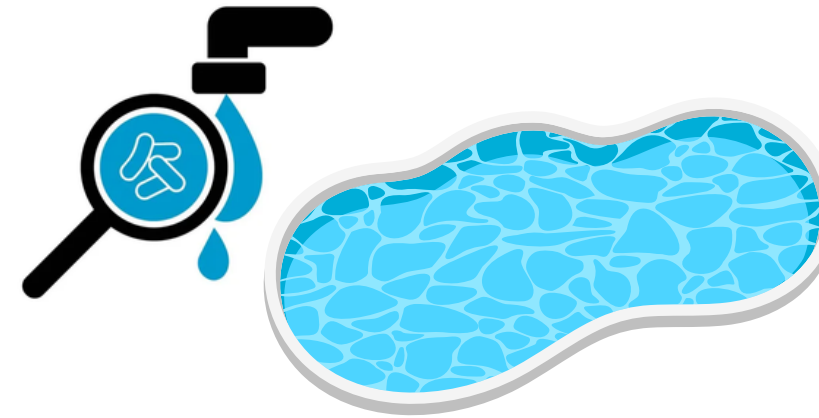
Actividades 2023



Curso "Manejo higiénico
de alimentos"
89 Anfitriones



Torneos deportivos
96 Anfitriones



Curso "Prevención de legionella y
seguridad e higiene en piscina"
15 Anfitriones

ÚTILES ESCOLARES

2022

95

2023

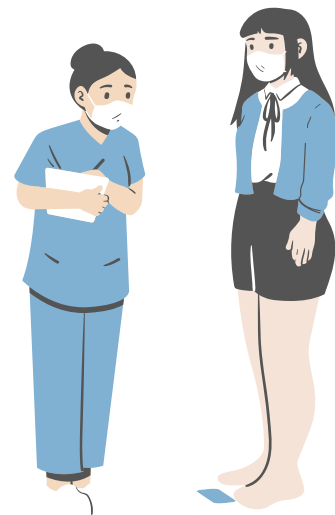
55



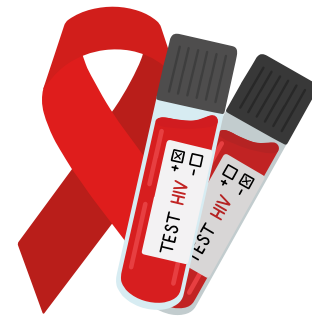
Actividades 2023



Toma de glucosa
56 Anfitriones



Nutrición
22 Anfitriones



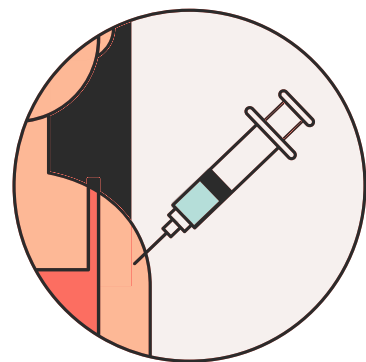
Prueba rápida VIH / Sífilis
65 Anfitriones



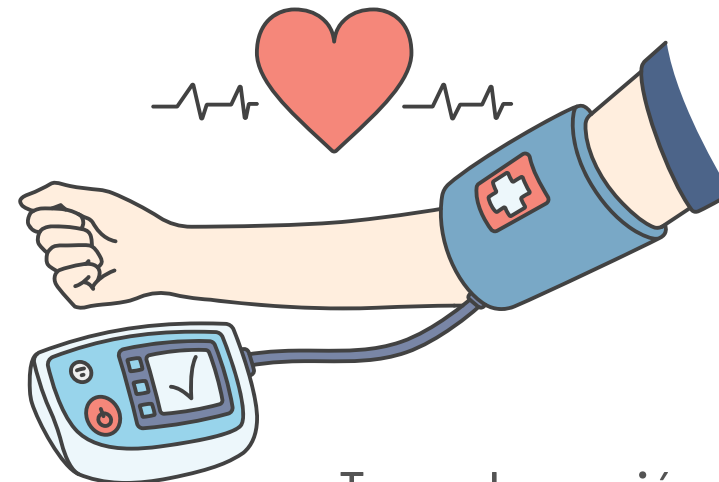
Exploración de mama y
papanicolaou
8 Anfitriones



Medicina general
56 Anfitriones



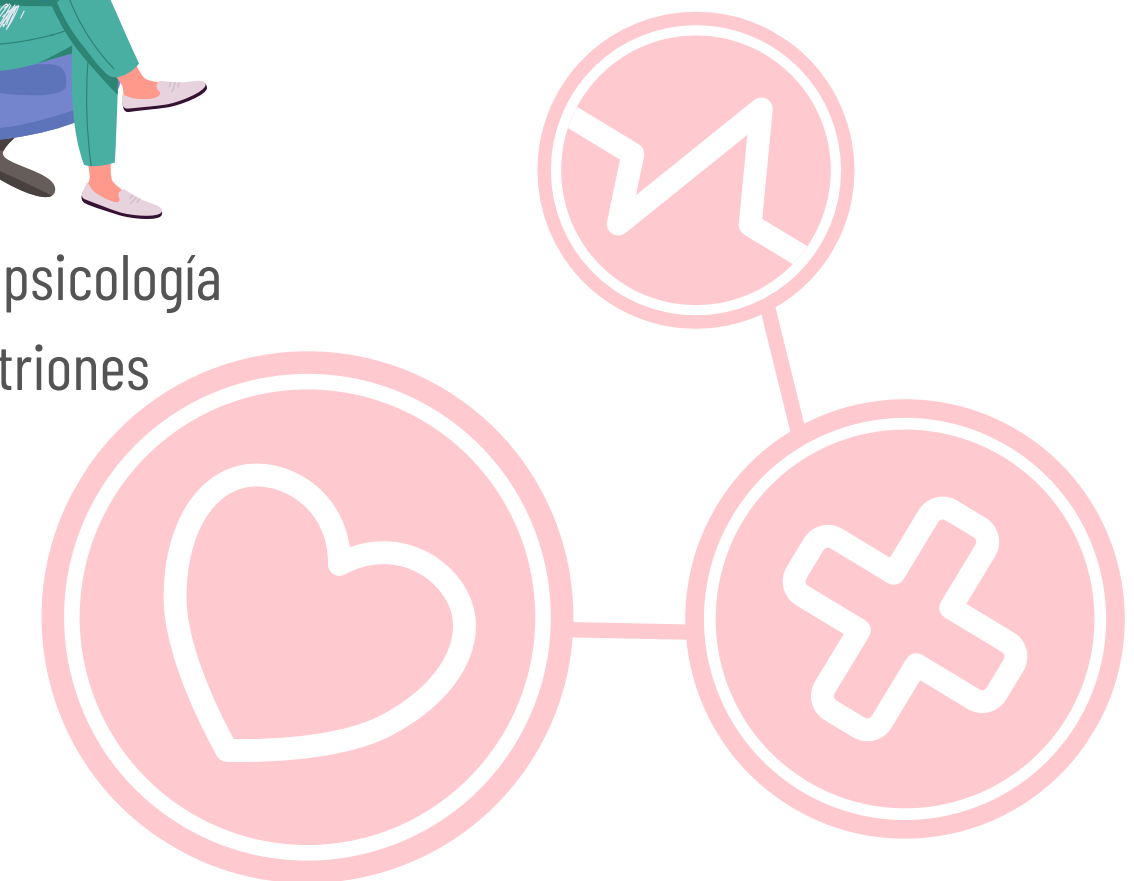
Vacunación (influenza, tétanos,
refuerzo COVID-19)
85 Anfitriones



Toma de presión arterial
65 Anfitriones



Consulta psicología
3 Anfitriones





SEPTIEMBRE 2023

Septiembre es un mes cargado de historia para México se conmemora un evento crucial en la historia del país: la lucha por la independencia. Estas fechas son conocidas como las fiestas patrias y lo celebramos el 15 y 16 de septiembre. Por tal motivo el hotel lo festeja con platillos típicos y música mexicana para Invitados y Anfitriones, además de incluir ese día el mercadito con artesanos locales y difundir de esta manera nuestras tradiciones y costumbres.

"Morir es nada cuando por la patria se muere"
José María Morelos y Pavón

NUESTRAS TRADICIONES



Día de Muertos, una celebración a la memoria y un ritual que privilegia el recuerdo sobre el olvido. En esta celebración la muerte no representa una ausencia sino a una presencia viva de un ser querido. Debido a su importancia y significado la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), declaró en 2008 esta festividad como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad.

Nosotros honramos nuestras tradiciones realizando un altar en honor a nuestros seres queridos en el hotel e invitamos a nuestros huéspedes a apreciar nuestra tradición al realizarlo en el buffet para que puedan ver nuestra cultura y compartir con ellos un poco más de México.

Bienestar comunidad

Contribuimos con la comunidad de Akumal, Chemuyil y Tulum, para el bienestar de los habitantes y progreso de la población, a través de la asociación Transformar educando, algunas de las donaciones que se hicieron en el 2023 fueron las siguientes.

1

Obsequios y bocadillos para alumnos graduados del Telebachillerato Comunitario Akumal



2

Tramite conexión transformador a red de CFE en Telesecundaria José Vasconcelos



3

Apoyo con boletos de avión, viáticos a alumnos para torneos de taekwondo en Ticul, Playa del Carmen, CDMX y Veracruz



Bienestar comunidad

4

Donación de 20 botes de 200lts poblado Chemuyil



5

Donación de 10 mesas picnic al Telebachillerato de la Cd. Chemuyil



Bienestar comunidad

6

Donación de colchones y bases de cama al municipio de Tulum para zona maya



7

Apoyo impresora multifuncional para servicios educativos - nivel preescolar

Programa Social

Cada anfitrión forma parte de este programa al juntar las tapitas de plástico y depositarlas en los contenedores que se tienen en el hotel. Al contar con una cantidad significativa de tapitas son llevadas al centro de acopio más cercano que se encarga de hacer llegar a la asociación Bancos de tapitas AC para el proceso de reciclaje y recaudación de dinero para el pago de terapias o tratamientos a niños con cáncer. Con esto contribuimos al medio ambiente y apoyamos a niños para que tengan el beneficio de este programa.

Banco
de
Tapitas®

Dona tus tapitas para salvar vidas



2020
127 kg



2021
324 kg



2022
586 kg



2023
755kg



PROSPERIDAD

*"Si supiera que el mundo se acaba mañana, yo,
hoy todavía, plantaría un árbol."
Martin Luther King*



CERTIFICACIONES



Contamos con certificados otorgados por la empresa Cristal especializada en aspectos de salud, seguridad, calidad y control de riesgos, donde garantiza el cumplimiento de normas de acuerdo a estándares nacionales e internacionales.

Travelife es un certificado de sostenibilidad que obtuvimos en el 2021 y hemos mantenido durante estos años mejorando continuamente nuestro impacto social y medioambiental.



RECONOCIMIENTOS

Contamos con los siguientes reconocimientos gracias a las opiniones de los clientes y su puntuación dentro de cada plataforma de los tour operadores y paginas de viajeros.



RECONOCIMIENTOS

23 Best Affordable All-inclusive Resorts for Families and Couples, According to Hotels.com

Here are 23 of the best affordable all-inclusive resorts, according to Hotels.com.

By [Stacey Leasca](#) | Updated on August 10, 2023



PHOTO: COURTESY OF HOTELS.COM

Akumal Bay Beach & Wellness Resort



PHOTO: COURTESY OF HOTELS.COM

<https://www.travelandleisure.com/trip-ideas/all-inclusive-vacations/best-affordable-all-inclusive-resorts>

Soft sand, crystalline waters, and warm, sunny days await at Akumal Bay Beach & Wellness Resort. Yes, you can come here to relax, but really this is a spot tailor-made for water lovers, as it happens to be a watery region well known for its abundance of aquatic life, including plentiful sea turtles that live just off the coast.

En el 2023 Hotels.com realiza una publicación donde nos cataloga dentro de un grupo de 23 hoteles régimen todo incluido en el mundo como una de las mejores opción para alojarse.

PROVEEDORES



LOCALES

95%



NACIONALES

3%



INTERNACIONALES

2%

ODS



Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son medidas adoptadas por los líderes mundiales para proteger el planeta, luchar contra la pobreza y tratar de erradicarla con el objetivo de construir un mundo más próspero, justo y sostenible para las generaciones futuras.

Los llamados objetivos mundiales se nos presentan como un conjunto de metas a conseguir, para disminuir el daño a nuestro planeta, mejorar el nivel de vida de las personas.



Gracias a todos por su compromiso y contribuir en las acciones sostenibles