

MÍA | HOTELS &  
RESORTS

---

COMUNICACIÓN  
SOBRE EL PROGRESO 2022

# CRÉDITOS

Concebido y editado por Mía Hotels & Resorts y el departamento de Responsabilidad Social y Comunicación Interna Corporativa.

Fotografías y diseño por el departamento de Marketing.



## ¡APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL!

Este es nuestro **1er Informe de Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de la Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



## MENSAJE DEL CEO

En el año 2021, dentro de la incertidumbre, seguimos superando los retos que un año de pandemia nos ha dejado. Continuamos comprometidos, trabajando juntos, como comunidad, para lograr la mejora continua.

En este proceso de reactivación económica en nuestro país, en **Mía Hotels & Resorts** reafirmamos nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

Agradezco a cada uno de nuestros 360 colaboradores por su esfuerzo y logros cumplidos este año. Con su dedicación diaria y cumpliendo con las expectativas de ofrecer un buen servicio, no hubiera sido posible hacerlo y estar el día de hoy presentand este informe.

Orgullosamente expresamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el pacto internacional más grande e importante de responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible

Este año llevamos a cabo nuestra estrategia de responsabilidad social y sostenibilidad enfocándonos en los **10 principios del Pacto global basados en:**

- Derechos Humanos
- Trabajo
- Medio Ambiente
- Lucha contra la corrupción

Estoy segura que seguiremos progresando como sociedad, logrando un desarrollo sostenible que nos permita seguir creando experiencias inolvidables para los huéspedes valorando los recursos naturales.



Atentamente  
**Lic. Miriam Vargas López**  
CEO MIA HOTELS & RESORTS



# MIA HOTELS & RESORTS

Somos una empresa mexicana con 20 años de experiencia en el sector turístico, conformado por 3 hoteles y 1 Fundación.

Con 163 lujosas habitaciones, suites y villas, los huéspedes disfrutan de servicios que incluyen una playa privada de arena blanca, acceso a una hermosa laguna de 7 colores, piscinas al aire libre con bar, modernos gimnasios, restaurantes distintivos, y spas de gran calidad.

Comprometidos con la sociedad y el medio ambiente, unidos por una gran familia de más de 400 colaboradores, buscamos crear experiencias inolvidables.



MIA | HOTELS & RESORTS



# MÍA HOTELS & RESORTS

Está conformada por los siguientes hoteles:

# MÍA | HOTELS & RESORTS



# NUESTROS HOTELES

# MÍA | HOTELS & RESORTS



## MÍA CITY VILLAHERMOSA

Mía City Villahermosa es un hotel céntrico que cuenta con la ubicación perfecta para viajeros ejecutivos y huéspedes de placer que buscan estar en el corazón de Villahermosa, Tabasco, es un hotel elegante cerca del distrito central de negocios, tiendas fabulosas y populares atracciones turísticas. A pocos minutos del Museo Regional de Antropología Pellicer, de

Parque-Museo La Venta y del Teatro Esperanza Iris, el hotel adopta la energía y el diseño de un hotel boutique urbano, con un servicio excepcional, acogedor y muy accesible.





# MÍA BACALAR LUXURY RESORT & SPA

Mía Bacalar Luxury Resort & SPA es un hotel vanguardista y armoniosamente equilibrado con la naturaleza, cada detalle ha sido cuidadosamente considerado y somos un hotel orgullosamente mexicano.

Desde la arquitectura, nuestro increíble Spa Ixchel y nuestro imponente restaurante de autor, Hunab Ku, han sido creados para compartir con cada uno de nuestros visitantes un acercamiento a la cultura maya, con todas las comodidades de un resort 5 estrellas.

Ponemos gran cariño en cada espacio y agradecemos a la naturaleza por sus bondades. Coexistimos en armonía con la naturaleza, por ello, el agua que utilizamos, pasa directamente por el sistema de filtración de los humedales, y es utilizada como agua de riego para los bellos jardines que rodean nuestras habitaciones.

Mía Bacalar está situado al pie de la majestuosa laguna de los 7 colores en Bacalar, Quintana Roo, México y es un hotel emblema del Pueblo Mágico de Bacalar.





# MÍA REEF ISLA MUJERES ALL INCLUSIVE RESORT

Mía Reef Isla Mujeres all inclusive resort, es un hotel único en el mundo, situado en el corazón de Quintana Roo y uno de los lugares más increíbles del caribe mexicano.

Mía Reef cuenta con una exclusiva isla privada con playas asombrosas de suaves arenas blancas y plácidas aguas cristalinas que pasan a tonos turquesa, donde puedes vivir inigualables experiencias con sus paisajes, su exquisita gastronomía y actividades para todos los estilos.

Con la mejor ubicación de Playa Norte, una de las mejores playas del mundo, Mía Reef es un hotel emblemático de Isla Mujeres, Pueblo Mágico de Quintana Roo, México.



## SERVICIOS

En Mía Hotels & Resorts contamos con una amplia gama de servicios en cada uno de nuestros hoteles, además del servicio de evento, bodas y convenciones que ofrecemos en cada una de nuestras maravillosas locaciones.

### MÍA REEF ISLA MUJERES | ALL INCLUSIVE RESORT

#### All inclusive:

Para deleite de nuestros huéspedes, contamos con el restaurante Las Marías, que ofrece pato, langosta, el tradicional mole y una selección exquisita de lo mejor de la cocina mexicana. Es un espacio ideal para una cena romántica a la luz de las velas con vista al mar. El resort también cuenta con un restaurante buffet: Sarimar con deliciosos platillos de gastronomía variada, además de nuestra fantástica Cevichería y servicio de barra libre en nuestro bar.

#### Actividades acuáticas

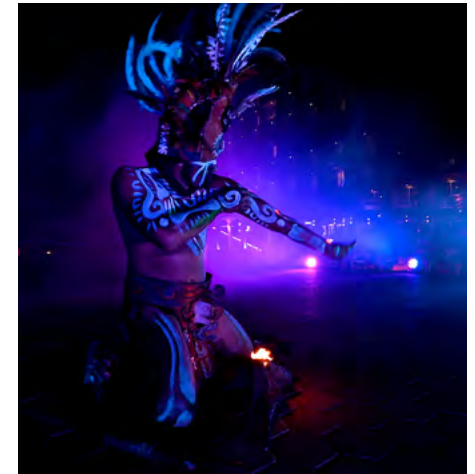
Como parte de la Experiencia Mía, ofrecemos a nuestros huéspedes el uso de kayaks, paddle board y equipo de snorkel así como chalecos salvavidas.

#### Spa Mía

Nuestro fascinante Spa Mía sumerge a los visitantes en un aura de serenidad y renovación. Los huéspedes podrán disfrutar de una amplia variedad de tratamientos, terapias y masajes. Los servicios incluyen dos salas privadas individuales de tratamiento, una suite deluxe para parejas y una sala de relajación.

#### Shows y entretenimiento

Contamos con actividades variadas para que la diversión no termine nunca, desde actividades de aerobics en el playa, volleyball en la arena, hasta increíbles shows nocturnos para el disfrute de nuestros valiosos huéspedes.





# SERVICIOS

## MÍA BACALAR LUXURY RESORT & SPA

### Actividades acuáticas

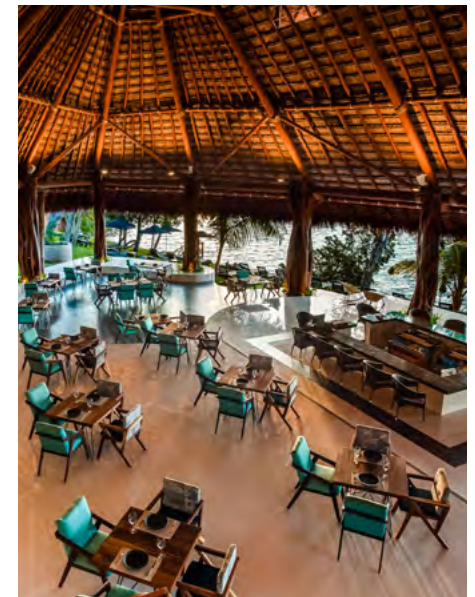
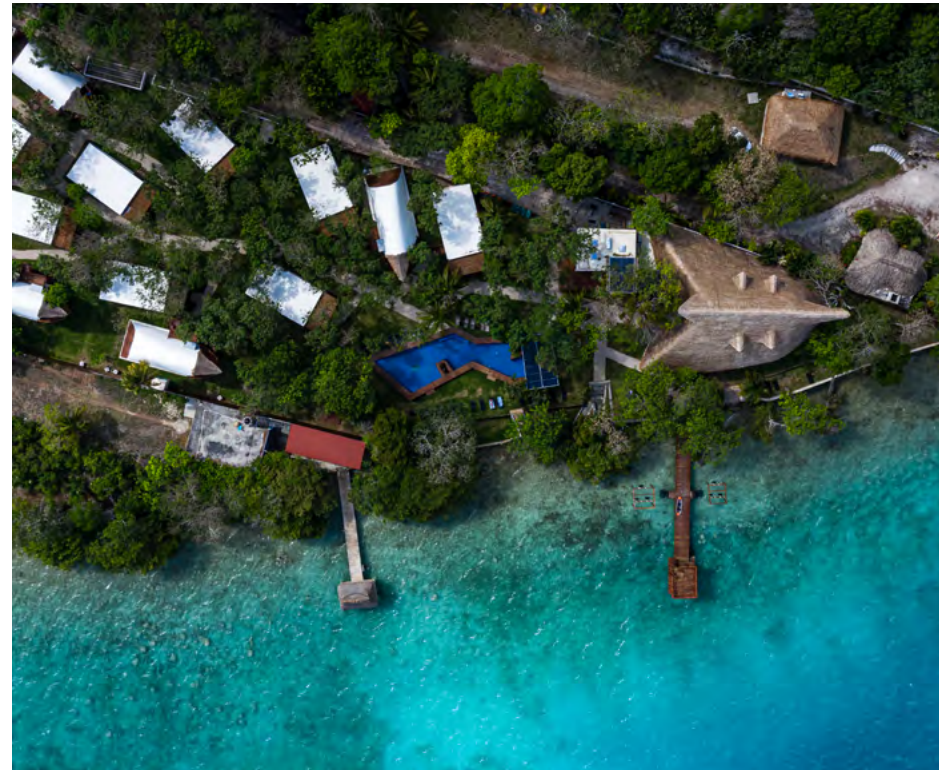
En Mía Bacalar, la aventura y la diversión son parte de una estancia increíble, Como parte de la Experiencia Mía, tenemos actividades acuáticas motorizadas y no motorizadas para disfrutar de las espectaculares vistas que nos ofrece la belleza de la laguna de los 7 colores. Jet ski, Mini Cat, Snorkel, Paddle y Krystal Kayak. Además de los tours en Pontones y Catamarán

### Restaurante Hunab Ku

Nuestro imponente restaurante de autor Hunab Ku, será el lugar donde nuestro talentoso Chef Pedro Sánchez deleitará a nuestros huéspedes con sabores mexicanos y toques vanguardistas a través de un recorrido por experiencias culinarias mexicanas inolvidables

### Ixchel Luxury Spa

En Ixchel Luxury Spa, tomamos lo mejor de la naturaleza para llevarlo a cada uno de nuestros tratamientos, al pie de la laguna de 7 colores ofreciendo una experiencia única. En Ixchel Spa ofrecemos una experiencia holística única en Bacalar, para llenarse de energía, descubriendo sensaciones mágicas en las diferentes áreas del Spa y nuestro maravilloso temazcal.





## SERVICIOS

### MÍA CITY VILLAHERMOSA

#### Restaurante sarimar

Sarimar es un restaurante tranquilo, íntimo y relajante donde los comensales disfrutan de la cocina regional resaltada por especialidades creativas como la sopa azteca y las enchiladas suizas

#### Gimnasio

Contamos con un gimnasio exclusivo para nuestros huéspedes equipado con las mejores instalaciones

#### Spa

Nuestro relajante Spa ofrece servicio de masajes y tratamientos para nuestros huéspedes con la finalidad de ofrecer un experiencia completa.

#### Bar 11/12

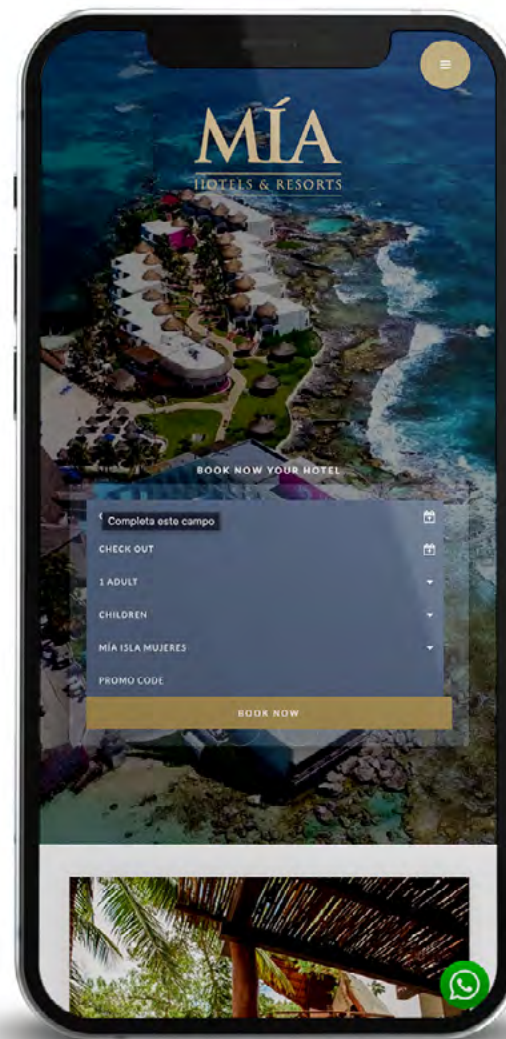
El bar 11/12 sirve cócteles y platos ligeros y es el lugar de reunión ideal para reunirse con amigos o relajarse con colegas.



# COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA

En Mía Hotels & Resorts, buscamos estar a la vanguardia en tecnología y estrategias de comunicación, por ello implementamos las soluciones tecnológicas más eficientes para estar siempre disponibles para nuestros diferentes públicos.

Contamos con sitios web actualizados y optimizados para experiencias de usabilidad en dispositivos móviles, canales de comunicación automatizados por medio de chatbots, además de aplicaciones tecnológicas para gestión y operación interna.



# CULTURA ORGANIZACIONAL

## NUESTRA MISIÓN

### EL SUEÑO A VENDER

Buscar con pasión satisfacer las necesidades de sus huéspedes con hoteles que promuevan la cultura mexicana.

## NUESTRA VISIÓN

### OBJETIVO A LOGRAR

Ser el grupo hotelero líder en atención a sus huéspedes brindando experiencias únicas para así lograr un crecimiento rentable y sostenido.

## NUESTROS VALORES

- Respeto
- Honestidad
- Responsabilidad social y ambiental
- Equidad
- Trabajo en equipo y resiliencia
- Servicio.





# CÓDIGO DE ÉTICA

Tener en tus manos el **Código de Ética de MÍA RESORTS & HOTELS** es un hecho muy significativo e importante para quienes formamos parte de esta empresa. Los valores, principios y normas que rigen nuestro comportamiento y la actuación en nuestro trabajo diario, serán las directrices para lograr el marco de conducta adecuado. Al asumir cada uno de estos valores, principios y normas, significa evaluar y actuar de manera responsable en que nos conducimos y vivimos nuestra cultura como seres humanos de manera individual y grupal.

## NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS EMPRESARIALES



CORRESPONSABILIDAD



SERVICIO AL  
CLIENTE



CALIDAD EN NUESTROS  
PRODUCTOS Y SERVICIOS



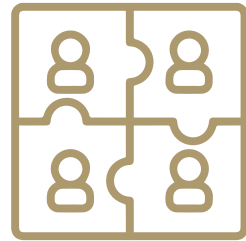
DESARROLLO DE  
NUESTROS MERCADOS

# PRINCIPIOS DE CONDUCTA

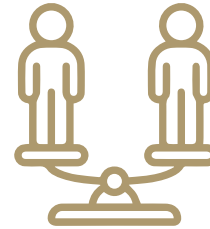
Nuestros principios de conducta:



HONESTIDAD



INTEGRIDAD

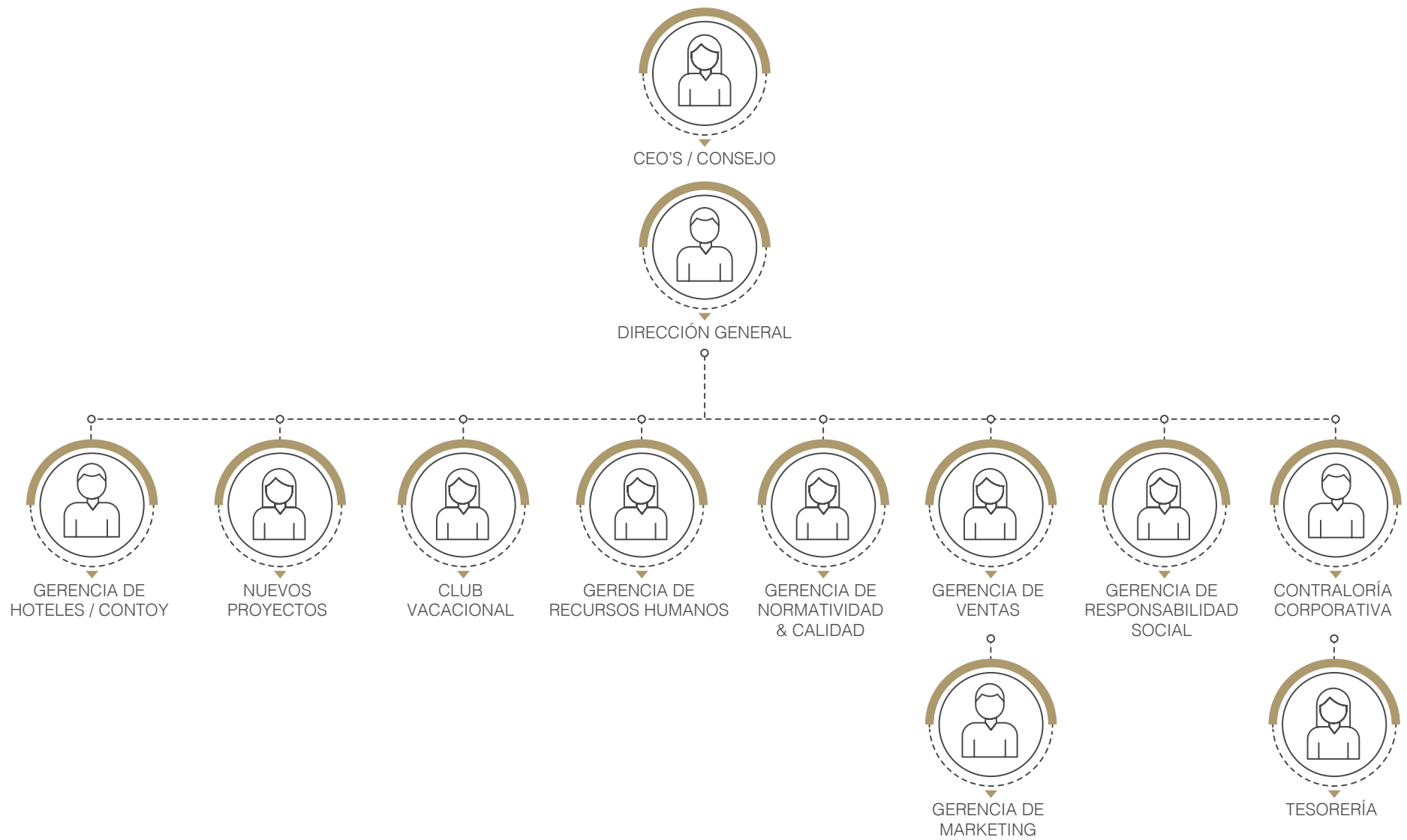


EQUIDAD



APEGO A LAS  
NORMAS ESTABLECIDAS

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





# GRUPOS DE INTERÉS & COMUNICACIÓN CON ELLOS

## Clientes:

- Ofrecemos un trato amable y un servicio ejemplar.
- Brindamos la información que requiera y solicite
- Brindamos un trato honesto y respetuoso, lo que significa cumplir cabalmente con lo que nos hemos comprometido.
- Atendemos sus peticiones dentro de las posibilidades.

## Proveedores:

- Se deberá evitar, por parte de quienes actúan dentro de la empresa, el que se genere o mantenga una relación (sea personal o de negocios) con todos los proveedores y que pueda constituir un conflicto de intereses o incluso afectar en el juicio objetivo que deba emitirse.



# PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS



El pacto global de naciones unidas (Global Compact) es una iniciativa Internacional que promueve implementar 10 principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial en las áreas de derechos humanos y empresas, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.



# CARTA DE COMPROMISO

April 14, Cancún, México.

H.E. António Guterres Secretary-General United Nations  
New York, NY 10017 USA

Dear Mr. Secretary-General,

I am pleased to confirm that MIA HOTELS & RESORTS supports the Ten Principles of the United Nations Global Compact on: human rights, labour, environment and anti-corruption. With this communication, we express our intent to implement those principles. We are committed to making the Global Compact and its principles part of the strategy, culture and day-to-day operations of our company, and to engaging in collaborative projects which advance the broader Development Goals of the United Nations, particularly the Sustainable Development Goals.

MIA HOTELS & RESORTS will make a clear statement of this commitment to our stakeholders and the general public.

We recognize that a key requirement for participation in the UN Global Compact is the annual submission of a Communication on Progress (COP) that describes our company's efforts to implement the ten principles. We support public accountability and transparency, and therefore commit to report on progress within one year of joining the Global Compact, and annually thereafter according to the Global Compact COP policy.

This includes:

- A statement signed by the chief executive expressing continued support for the UN Global Compact and renewing our ongoing commitment to the initiative and its principles. This is separate from our initial letter of commitment to join the UN Global Compact.
- A description of practical actions (i.e., disclosure of any relevant policies, procedures, activities) that the company has taken (or plans to undertake) to implement the UN Global Compact principles in each of the four issue areas (human rights, labour, environment, anti-corruption).
- A measurement of outcomes (i.e., the degree to which targets/performance indicators were met, or other qualitative or quantitative measurements of results).



Sincerely yours,

**Alberto Lope Baez**  
President

# 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

La Responsabilidad Social de Mía Hotels & Resorts se encuentra establecida en la cultura organizacional de la empresa en colaboración con sus grupos de interés, fomentando el cuidado y preservación del medio ambiente con un enfoque de negocios sustentada en principios y valores cooperativos, basandose en cuatro pilares:



## Derechos Humanos

Tienen su origen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.



## Trabajo

Se basan en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.



## Medio Ambiente

Se sostiene en la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo elaborada en 1992.



## Anticorrupción

Fundamentado en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.



## 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Atendiendo el llamado de la ONU para lograr una economía global más sustentable e incluyente, **Mía Hotels & Resorts** firmó su adhesión al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el año 2021** en donde asume su compromiso ético y voluntario de adoptar, promover y difundir los 10 principios del Pacto Mundial en los ejes temáticos de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción a través de su estrategia empresarial.



Derechos  
Humanos

### PRINCIPIO 1

Las empresas deben **apoyar y respetar** la protección de los **Derechos Humanos fundamentales** reconocidos internacionalmente, dentro de su **ámbito de influencia**.

### PRINCIPIO 2

Las empresas deben **asegurarse** de que sus empresas **No son cómplices** en la vulneración de los **Derechos Humanos**.

# 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL



Trabajo

## PRINCIPIO 3

Las empresas deben **apoyar** la **libertad de afiliación** y el **reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva**.

## PRINCIPIO 5

Las empresas deben **apoyar** la **erradicación** del **trabajo infantil**.

## PRINCIPIO 4

Las empresas deben **apoyar** la eliminación de toda forma de **trabajo forzoso o realizado bajo coacción**.

## PRINCIPIO 6

Las empresas deben **apoyar** la abolición de las prácticas de **discriminación** en el **empleo** y la **ocupación**.

## 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL



Medio  
Ambiente

### PRINCIPIO 7

Las empresas deberán **mantener** un enfoque **preventivo** que **favorezca** el Medio Ambiente.

### PRINCIPIO 8

Las empresas deben **fomentar** las iniciativas que **promuevan** una mayor **responsabilidad ambiental**.

### PRINCIPIO 9

Las empresas deben **favorecer** el **desarrollo** y la **difusión** de las tecnologías **respetuosas** con el Medio Ambiente.



Anticorrupción

### PRINCIPIO 10

Las empresas deben **trabajar** contra la **corrupción** en todas sus formas incluidas **extorsión** y **soborno**.



## RESPONSABILIDAD SOCIAL

En **MÍA Hotels & Resorts** nos comprometemos a cumplir con los 10 principios del pacto global por lo que basamos nuestra estrategia de responsabilidad social en los siguientes pilares:



MEDIO AMBIENTE



VINCULACIÓN CON  
LA COMUNIDAD



CALIDAD DE VIDA



ÉTICA EMPRESARIAL

## MEDIO AMBIENTE

Reiteramos nuestro compromiso con la regeneración del medio ambiente por lo que nos unimos a iniciativas y programas como:

La hora del planeta por segundo año consecutivo .

MÍA Area protegida con 88 arbolitos adoptados por nuestros colaboradores.

Participamos voluntariamente en las Jornadas de protección al Cangrejo Azul .

REFORESTACIÓN HOTEL MÍA REEF con árboles endémicos de la isla.

### ECOTECNIAS

Humedales: En MÍA Bacalar contamos con un sistema de humedales para el tratamiento de aguas residuales que consta de 4 etapas:

Pre tratamiento: Reactores anaerobios que llevan la mayor degradación de la materia orgánica

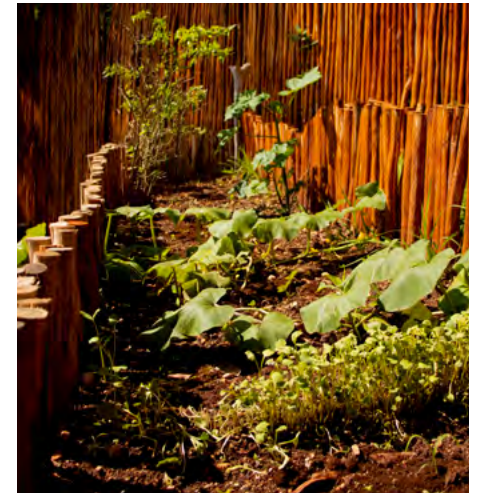
Tratamiento del agua: Realizado por el sistema humedal constituido por piedras plantas, descontamina toda la materia orgánica que trae toda el agua residual cruda

Desinfección de agua: Los microorganismos patógenos son retirados del agua

Reutilización del agua: el 100% del agua tratada se usa en nuestras áreas verdes, es un agua cristalina sin olor ni color.

### BIODIGESTOR

Contamos con un contenedor hermético para depositar materia orgánica de diversos tipos como desechos vegetales y frutales, residuos de comida, residuos de café y semillas logrando una fermentación anaerobia por la acción de microorganismos, obteniendo como producto gas metano; este último lo utilizamos en nuestras instalaciones de cocina.



### HUERTO DEL CHEF

Contamos con un huerto y el chef usa sus productos orgánicos para la creación de platillos gourmet. Algunos ejemplos de las plantas con las que contamos son:

- Cilantro
- Chaya
- Camote
- Melón
- Betabel
- Piña
- Orégano macho



# VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

Reconocemos la importancia que tienen las comunidades que nos rodean, por eso es esencial generar espacios para la co creación de valor mantener una vinculación con las comunidades donde impactamos y poder apropiarnos sus usos y costumbres. Es por ellos que mediante las siguientes actividades reforzamos nuestro compromiso con ellos:

## VILLAHERMOSA:

- Donación de 8 computadoras a alumnos del CONALEP
- Entrega enseres domésticos para damnificados de la inundación en Tabasco
- Donativos PediaSure Los Ángeles del Mago Chontal
- Donación Ciudad de la Alegría

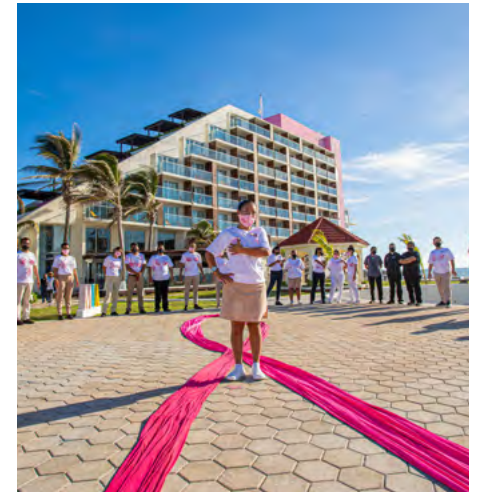
## CORPORATIVO MES ROSA

Campaña de concientización y recaudación del mes rosa donde apoyamos a dos fundaciones mediante donativos en lobbys con nuestras cajas rosas, venta de productos con causa dentro de los hoteles como son los cubrebocas y pulseras así como pláticas de concientización a colaboradores con respecto a la importancia de la autoexploración.

## BAZAR ORGULLO QUINTANA ROO

En conjunto con la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Quintana Roo llevamos a cabo tanto en el hotel MÍA Reef Isla Mujeres como en el hotel MÍA Bacalar el Bazar Orgullo Q. Roo.

Este bazar, busca promover el trabajo de productores y artesanos que cuentan con el distintivo “Hecho en Quintana Roo” ya que, con su uso y promoción se busca fortalecer el mercado interno, fomentando el consumo de los productos quintanarroenses para favorecer el crecimiento de empresas locales que generen empleos.





## CALIDAD DE VIDA

La esencia de nuestros hoteles son nuestros colaboradores, sin ellos operar sería imposible. A través de las siguientes actividades procuramos una mejora en la calidad de vida es por ello que:

- Celebramos días festivos
- Mejorar comunicación interna y externa
- Realizamos actividades mensuales de voluntariado
- Estamos en cumplimiento con la NOM-035



# ÉTICA EMPRESARIAL

Todos nuestros esfuerzos serían en vano si no los integramos dentro de nuestra forma de operar.

Es por eso que contamos con nuestro  
**COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL MÍA (CERSEMI)**

El **CERSEMI** es el motor que permite la correcta y oportuna difusión, ejecución y monitoreo de toda nuestra cultura empresarial, para mantenernos como una organización profesional y ejemplar en temas de ética y responsabilidad social.



# CERSEMI

COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL DE MÍA HOTELS & RESORTS



# LOGROS 2021



Pertenecer a la Red Mexicana del Pacto Mundial ante las Naciones Unidas



Seguimiento de los SDG para lograr un futuro mejor y sostenible



Certificación ESR



Pertenecer a ALIARSE



Pertenecer a la Alianza Peninsular



Certificación Protección y Prevención Sanitaria en Instalaciones Turísticas



Distintivo Moderniza



Firmar el pacto de Código de Conducta Nacional



Certificación de Edificio Libre de Criadero de Larva de Mosquito



Constancia de 5 estrellas

CONSTITUIMOS NUESTRA FUNDACIÓN



Programa de protección Ave Marina el Charrán

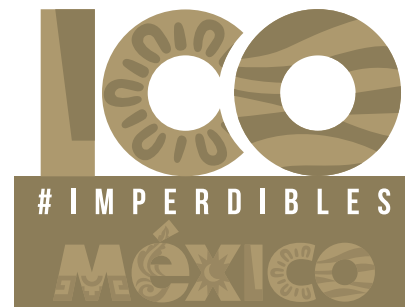


Programa de limpieza mensuales





## RECONOCIMIENTOS



## DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

El Distintivo ESR es una marca creada y registrada por el Centro Mexicano para la Filantropía, A.C. que reconoce a las empresas que han asumido el compromiso público de integrar los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su cultura de negocio, reflejada en políticas y prácticas de actuación cotidiana. El Distintivo ESR no es una certificación, porque no contempla ningún proceso de auditoría por su parte.

Su objetivo es promover y apoyar la adopción de los principios de RSE como parte de la cultura y estrategia de negocio de las empresas, sustentando el cumplimiento de los estándares propuestos en cuatro grandes temas para generar un factor más de competitividad empresarial.

Al considerarnos una empresa socialmente responsable alineamos todas nuestras acciones, tanto dentro como fuera de la organización, a la procuración del bien común. De esta manera no solamente generamos un valor económico sino también generamos valor social y medio ambiente.



# DECÁLOGO ESR



1 Promover e impulsar una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.



2 Hacer públicos nuestros valores enfocados a la sustentabilidad del negocio y su entorno.



3 Combatir interna y externamente prácticas de corrupción y se desempeña con base en un código de ética.



4 Vive esquemas de liderazgo participativo y de respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana.



5 Promueve condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de todos sus grupos de interés.



6 Respetar el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a la preservación del medio ambiente.



7 Identifica las necesidades del entorno en que opera y se hace responsable del impacto que sus acciones y decisiones generan en la sociedad y medio ambiente.



8 Invierte tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que opera.



9 Participa, mediante alianzas intersectoriales con otras empresas, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, agrupaciones y/o gobierno, en la discusión, propuestas y atención de temas sociales de interés público.



10 Motivar e involucrar a nuestro personal, accionistas y proveedores en los programas de inversión y desarrollo social por medio del voluntariado.



## FIRMAMOS EL PACTO DE CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL

El Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo (CCN), es un instrumento creado por la Secretaría de Turismo como compromiso que adquiere voluntariamente la industria turística, para proteger a las niñas, niños y adolescentes en contra de cualquier tipo de explotación, a través de la implementación de 6 directrices en sus establecimientos.

El CCN compromete a los actores sociales de la industria turística, a mejorar la calidad de vida de las comunidades, protegiendo los derechos de las personas menores de edad, contra la explotación sexual y laboral, así como a crear conciencia en los turistas para fomentar responsabilidades y compromisos que a su vez proyecten la imagen de un turismo seguro en México.

En Mía Hotels & Resorts estamos conscientes que como empresa hotelera el impacto de capacitar a nuestros colaboradores en el rechazo de la explotación sexual o laboral de niños, niñas y adolescentes puede marcar una disminución significativa en las prácticas como tráfico o trata de personas.

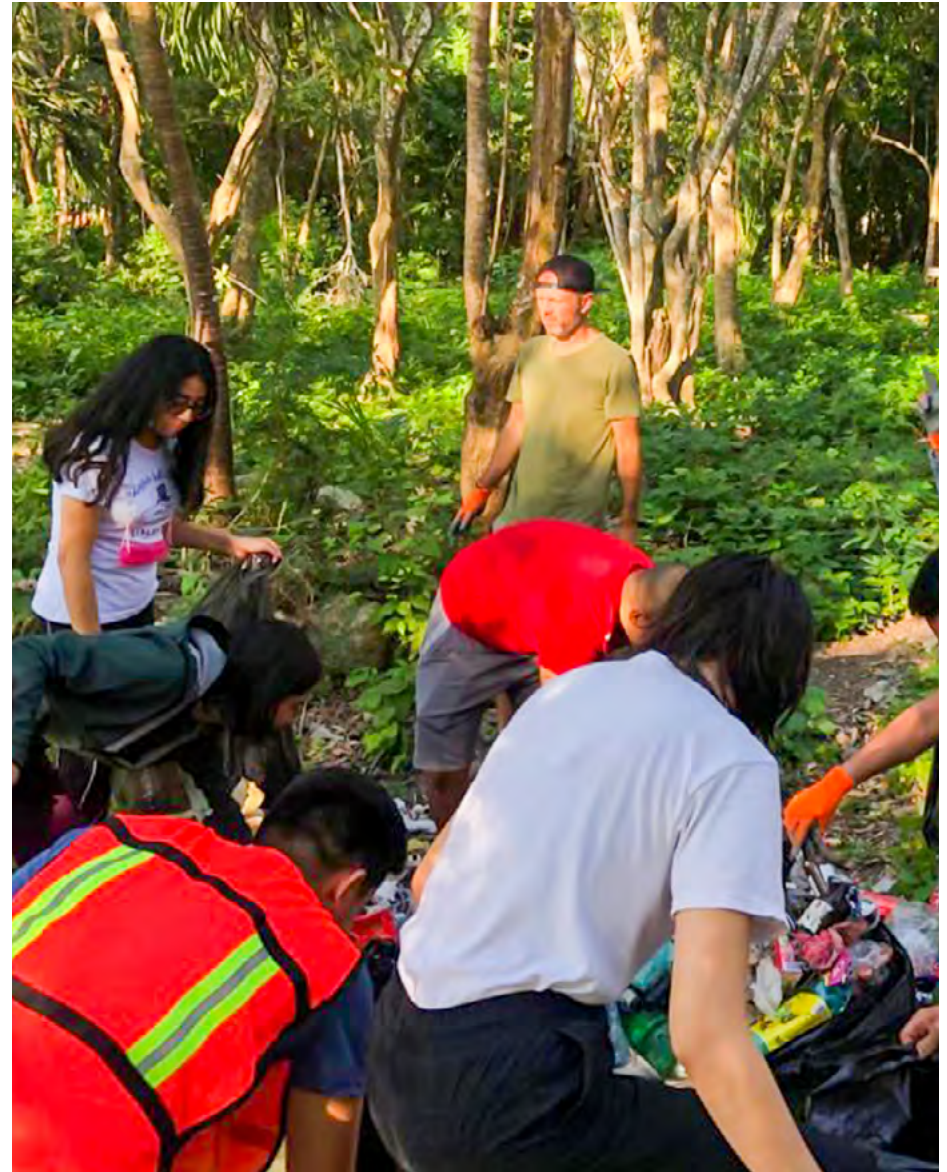


**Código de Conducta Nacional**  
para la Protección de las Niñas, Niños  
y Adolescentes en el Sector  
de los Viajes y el Turismo

## ALIARSE POR QUINTANA ROO

Es un comité promotor, un espacio de vinculación, en el que empresas de diversos giros se reúnen bajo un objetivo en común: contribuir al fortalecimiento y la promoción de la responsabilidad social empresarial en los municipios del Sur de Quintana Roo, a través de una participación activa en las estrategias diseñadas por la Fundación del Empresariado Yucateco (FEYAC), Aliado Regional del Cemefi, para ampliar esta filosofía de hacer empresa.

Mía Hotels & Resorts es parte de dicha alianza, con la finalidad de nombrarnos y ser percibidos como una miembro de la sociedad que genera valor y bienestar por el bien común, todo esto mediante la promoción de la responsabilidad social y llevando nuestros esfuerzos a estas líneas de acción.





## ALIANZA PENINSULAR



La adhesión a la alianza consiste en reportar actividades anuales y firmar una declaración voluntaria que emana del deseo de un grupo de empresas de la Península de Yucatán, de transitar hacia una operación responsable con el medio ambiente y las comunidades.

El compromiso adquirido por las 3 empresas de Ventura Entertainment localizadas en Quintana Roo es de gran importancia, ya que la Alianza Peninsular trabajó desde 2010 con instancias como la Coalición Empresarial por el Cambio Climático, CONABIO y The Nature Conservancy, para definir 18 líneas de acción que van desde la integración de proveedores y productos locales, hasta el involucramiento con instituciones de investigación y enseñanza.

Mía Hotels & Resort integra los reportes correspondientes, promueve y coordina las actividades basadas en los objetivos dictados por la Alianza Peninsular.



# Alianza Peninsular 2030



## CERTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN SANITARIA EN INSTALACIONES TURÍSTICAS

El certificado CPPSIT es la acreditación en materia de **Protección y Prevención Sanitaria**. Consiste en un conjunto de Criterios (protocolo), para certificar a los prestadores de servicios turísticos e instalaciones directamente relacionadas con el sector, a través de una plataforma en línea, gratuita y de autoaplicación, por medio de la cual declarar el cumplimiento de criterios relacionados con la implementación de acciones en materia sanitaria, para la incorporación de buenas prácticas de protección y prevención y con ellas dotar de confianza y certeza a clientes, colaboradores y a la comunidad en general.

En **Mía Hotels & Resorts** estamos acreditados en materia de protección y prevención sanitaria por la seguridad de nuestros clientes y colaboradores, brindándoles la seguridad y la garantía de que trabajamos para incorporar y capacitar a nuestro personal las buenas prácticas de salud e higiene.



## MODERNIZA

Es un Sistema de Gestión que permite mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del sector turismo.

Su objetivo, es impulsar la participación de empresas en acciones que conlleven la incorporación de los procesos de operación de las mismas a esquemas de calidad y de modernización y a la certificación del servicio que prestan, logrando ser acreditados con el **Distintivo “M”**, Distintivo otorgado por la Secretaría de Turismo.

Tras la búsqueda de mejora continua, **Mía Hotels & Resorts** en 2019 logramos certificarnos con el Distintivo Moderniza, programa mediante el cual desarrollamos estrategias para la satisfacción total de nuestros clientes y colaboradores al brindar servicios y productos de calidad.





## CERTIFICACIÓN DE EDIFICIO LIBRE DE MOSQUITO

En **Mía Hotels & Resort** obtuvo la acreditación como edificio saludable libre de criaderos de larva *Aedes aegypti*, transmisor del virus causante del dengue, chikungunya y zika.

Sin la participación y la buena disposición de nuestros colaboradores para aprender y aplicar las medidas de prevención de la reproducción de mosquitos vectores de enfermedades no nos hubiera sido posible obtener esta valiosa certificación, la cual nos permite asegurarles a nuestros huéspedes que pueden disfrutar de un lugar libre de virus causantes de zika, chikungunya o dengue.





## LA FUNDACIÓN

Somos una A.C sin fines de lucro constituida en el año 2021 por un grupo de jóvenes apasionados por la protección del medio ambiente.

### VISIÓN

Vivir en armonía donde los seres humanos disfrutemos y preservemos nuestro entorno por medio de la sustentabilidad, siendo así fundación clave en la preservación y conservación de la biodiversidad.

### MISIÓN

Unir esfuerzos para conservar la biodiversidad y procurar la resiliencia de los ecosistemas buscando la sustentabilidad de nuestro entorno.

### VALORES

- Respeto
- Resiliencia
- Responsabilidad
- Transparencia
- Empatía



## PROGRAMA DE PROTECCIÓN DEL AVE MARINA EL CHARRÁN

Contamos con el santuario del charrán desde el 2018 y apartir del 2021 comenzamos con el apoyo de biologos y expertos en un conteo y monitoreo de la colonia obteniendo el resultado de casi **3000 charranes durante la temporada del 2022.**

Actualmente, se realizan varias actividades entorno a esta ave marina, creando una cultura sustentable con nuestros colaboradores y la sociedad.



## PLÁTICAS A JÓVENES Y NIÑOS



Es de gran importancia educar a los más pequeños, ya que son el futuro de nuestro país, así que darle las bases del respeto y responsabilidad es vital para la conservación de esta especie que ha sido desplazada.

El incentivarlos con actividades es uno de los puntos importantes para el aprendizaje.





# CONCURSO DE DIBUJO DEL CHARRÁN

Continuando con los más chicos, se realizan concursos de dibujo, para que los padres se involucren también en esta incursión de la sustentabilidad a la par que motivamos y reforzamos la convivencia familiar.





# PLÁTICAS DE CONCIENTIZACIÓN

Es importante que nuestros colaboradores estén informados, cuiden y ayuden a conservar a la especie y esto solo se puede lograr concientizándolos y enseñándolos para que sean un soporte vital a la hora de la conservación. Es por eso que el 100% de nuestros colaboradores fueron capacitados para el buen manejo de la colonia del charrán.



## LIMPIEZA MENSUAL DE LAGUNA Y PLAYA

Desde el año 2021, la familia Mía Hotles & Resort, se ha comprometido con el medio ambiente; Creemos que predicar con el ejemplo es lo más importante para generar un impacto y un cambio en la sociedad, así que decidimos hacer mensualmente una limpieza a escala en la laguna de Bacalar y en la playa y el mar en Isla Mujeres.

EN  
**10** LIMPIEZAS

MÁS DE   
**1000** KG  
DE RESIDUOS

MÁS DE   
**1000**  
VOLUNTARIOS

## LIMPIEZA LAGUNAR EN BACALAR

En la orilla occidental del lago se encuentra el pueblo de Bacalar, en noviembre de 2015, la agencia federal de protección ambiental de México emitió una alerta de contaminación para el lago Bacalar como resultado de vertidos ilegales y tratamiento inadecuado de aguas residuales, la basura se acumula y el sistema de alcantarillado y drenaje de las aguas no son suficientes para las nuevas necesidades.

En época de lluvias, por ejemplo, el agua rebasa, creándose verdaderos ríos de agua contaminada, las llamadas aguas negras, que desemboca en la laguna.

Todos estos panoramas mencionados, está haciendo que la laguna de Bacalar no tenga sus siete colores y en poco tiempo se esté contaminando de manera irreversible. Si bien se están estableciendo restricciones y medidas para evitarlo, en estos momentos, su situación es muy delicada de cara al futuro.

Es por ello, que Mía Hotels & Resort tiene como proposito hacer una limpieza mensual, invitando al pueblo de Bacalar a participar e incluso a turistas amantes de lo sustentable, para que estas acciones impacten en el medio ambiente y la sociedad para crear un cambio a largo plazo.





# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



# APOYAMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS ODS



## LIMPIEZA PLAYA Y MAR EN ISLA MUJERES

Siendo uno de los lugares con mayor turismo, los desechos que se emiten son mayores, incluso el triple de lo que los isleños acumulan. Por ello, para proteger la fauna, se han iniciado limpieza de playa y agua, trabajando por concientizar a habitantes y vacacionistas a tener respeto por el ecosistema que nos rodea y conservar las playas limpias.

También los desechos humanos no son los únicos con los que hay que trabajar, el sargazo es otro de ellos.

No solo por la contaminación visual que genera si no que también genera graves consecuencias para animales, corales y humanos, ya que en ellas hay grandes concentraciones de aluminio, calcio, cloro, cobre, hierro, potasio, magnesio, fósforo, plomo, rubidio, azufre, silicio, estroncio, torio, uranio, vanadio, zinc, entre otros.

Es por ello, que Mía Hotels & Resort tiene como propósito hacer una limpieza mensual, invitando a los Isleños de Isla Mujeres a participar e incluso a turistas amantes de lo sustentable, para que estas acciones impacten en el medio ambiente y la sociedad para crear un cambio a largo plazo.





## ACERCA DE ESTE INFORME

Este documento reitera nuestro compromiso con el **Pacto Mundial y la Responsabilidad Social Empresarial**, englobando todos nuestros esfuerzos a lo largo del año 2021-2022

Este informe se ha elaborado de conformidad con los **10 Principios establecidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y los pilares de nuestra **Responsabilidad Social Empresarial**.

Los principios establecidos por el **Pacto Global** son la guía de nuestra estrategia de sostenibilidad para tener un impacto positivo procurando todos nuestros grupos de interés.

A lo largo del informe, se reportan las acciones concretas de **Mía Hotels & Resorts** que están alineadas con los **Principios del Pacto Mundial**.





---

COMUNICACIÓN  
SOBRE EL PROGRESO 2022

[www.miahotelsandresorts.com](http://www.miahotelsandresorts.com)