



2026

POLITICA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL (MCSA)



Gerencia General

Anthony's Key Resort

18-8-2026

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
Misión:	2
Visión:	2
Nuestro Compromiso y Política de Calidad	2
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE NUESTRA POLÍTICA	2
LOS PILARES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE DE AKR	3
I. Sostenibilidad Ambiental	3
II. Sostenibilidad Social	3
III. Sostenibilidad Económica	4
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: ATENCIÓN Y MEJORA CONTINUA	4
Mejora Continua y Medición de Resultados de Calidad	4

CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Anthony's Key Resort (AKR)

INTRODUCCIÓN

Ubicado en el Corazón de la Zona de Protección Especial Marina Sandy Bay West End, dentro del Parque Nacional Marino Islas de la Bahía (PNMIB), Anthony's Key Resort (AKR) ha consolidado su legado por más de 50 años. Nuestra filosofía se basa en brindar una experiencia isleña auténtica, abrazando la belleza del Caribe tal como la naturaleza lo concibió, al mismo tiempo que operamos como guardianes activos de nuestro ecosistema.

Misión:

Maximizar la rentabilidad brindando a nuestros huéspedes un servicio de excelencia, cumpliendo con los estándares de calidad y atención personalizada, donde su comodidad y satisfacción es nuestra prioridad.

Visión:

Ser el resort líder de buceo y aventura a nivel mundial en servicio, profesionalismo y rentabilidad. Esto lo lograremos combinando experiencia, innovaciones y tecnologías de vanguardia, personal calificada, dedicada y entusiasta, aplicación de normas de calidad y prácticas de sostenibilidad, brindando así el mejor servicio a nuestros huéspedes en un ambiente natural de tranquilidad y confort hospitalario.

Nuestro Compromiso y Política de Calidad

Nuestro mayor compromiso es la plena satisfacción de nuestros clientes, garantizando un servicio de excelencia mediante la aplicación rigurosa de nuestro sistema de gestión integrada de calidad y sostenibilidad. Nos dedicamos a respetar y proteger nuestro entorno cultural y natural, a impulsar el desarrollo profesional y social de nuestro talento humano, y a aplicar la mejora continua en todas nuestras operaciones.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE NUESTRA POLÍTICA

Para asegurar la implantación y mejora continua de nuestros sistemas, hemos delineado objetivos fundamentales que rigen nuestra operación diaria:

Brindar un servicio de excelencia, logrando la fidelización de los huéspedes mediante la adaptación a las tendencias actuales de la demanda.

Desarrollar todas nuestras actividades con total respeto al patrimonio cultural, social y al medio ambiente marino costero.

Potenciar el desarrollo personal y profesional continuo de nuestro personal altamente capacitado.

Conocer las necesidades y el nivel de satisfacción del cliente, implementando medidas proactivas y correctivas.

Integrar innovaciones y tecnologías de vanguardia para mejorar constantemente la eficiencia de nuestros procesos.

LOS PILARES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE DE AKR

La sostenibilidad en AKR no es solo un concepto, es una práctica diaria. Nuestro modelo se estructura en tres pilares esenciales para garantizar que el resort crezca y prospere en completa armonía con su entorno.

I. Sostenibilidad Ambiental

Proteger los recursos naturales de Roatán es vital. Nuestras instalaciones y actividades dependen directamente del ecosistema, por lo que aplicamos medidas estrictas de conservación:

Energía Limpia y Renovable: Hemos invertido en la instalación solar de propiedad privada más grande del Caribe Occidental. Nuestro sistema de 532 KW alimenta todo el complejo durante el día, logrando reducciones masivas de emisiones de CO2 y minimizando el consumo de combustibles fósiles. Además, optimizamos el consumo energético mediante iluminación LED y el diseño pasivo de nuestras instalaciones.

Gestión Hídrica Avanzada: El agua es un recurso invaluable. Implementamos sistemas autónomos de tratamiento de aguas residuales (Bio-Microbics) que procesan el agua para reutilizarla de manera segura en el riego de nuestros jardines nativos. También contamos con sistemas modulares de recolección de agua de lluvia.

Cero Plásticos de Un Solo Uso: Desde el año 2012, no vendemos ni distribuimos plásticos de un solo uso. Nuestras habitaciones cuentan con dispensadores a granel para amenidades, y proveemos fuentes de agua purificada para incentivar el uso de botellas reutilizables.

Integración Paisajística: La arquitectura del resort respeta las construcciones tradicionales y se funde visualmente con el entorno, utilizando la vegetación local como barrera natural y regulador térmico.

II. Sostenibilidad Social

Fomentamos el desarrollo humano para conseguir un nivel global de calidad de vida equitativo. Esta sostenibilidad genera un profundo sentido de pertenencia y bienestar entre nuestro equipo y la comunidad:

Bienestar del Personal y Comunidad: Somos una empresa financieramente sólida que respeta íntegramente los derechos laborales. Promovemos la contratación local y brindamos apoyo directo a través de becas de estudio y oportunidades de pasantías para jóvenes.

Educación e Investigación: A través del Instituto de Ciencias Marinas de Roatán (RIMS), fundado en 1989, educamos a visitantes, estudiantes y científicos sobre ecosistemas marinos tropicales y el comportamiento de los delfines nariz de botella.

Impacto Social Positivo: Realizamos programas de educación ambiental en escuelas locales, apoyamos la Delfinoterapia y patrocinamos actividades deportivas que integran a la comunidad isleña.

III. Sostenibilidad Económica

Aseguramos la viabilidad a largo plazo del destino mediante prácticas comerciales éticas y responsables:

Cadena de Suministros Verde: Priorizamos a proveedores locales, seleccionando productos de temporada y equipos de alta eficiencia energética que generen el menor impacto ambiental.

Souvenirs Responsables y Comercio Ético: En nuestras tiendas, promovemos el arte tradicional mediante prácticas de comercio justo. Cumplimos rigurosamente con los convenios internacionales, prohibiendo la venta de cualquier especie regulada por CITES o la Lista Roja de la UICN (como corales, tortugas, estrellas y pepinos de mar).

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: ATENCIÓN Y MEJORA CONTINUA

En Anthony's Key Resort, entendemos que cada huésped es único, con una identidad particular. Creemos firmemente que nuestros visitantes tienen el derecho de exigir productos de alta calidad, entregados a través de un servicio superior, consistente y empático.

Nuestra atención al cliente se basa en la comunicación efectiva y el respeto. Desde el momento previo a la llegada, educamos a nuestros visitantes sobre la etiqueta del arrecife y las prácticas de turismo responsable. Durante las estadías y actividades recreativas, nuestro personal está capacitado para escuchar activamente y adaptarse. Por ejemplo, en nuestras excursiones tratamos siempre de identificar antes del tour maya y de animales cuál es el interés específico del grupo, para así adaptarnos a sus preferencias y garantizar una experiencia cultural y de naturaleza verdaderamente enriquecedora.

Mejora Continua y Medición de Resultados de Calidad

El éxito de nuestra política de calidad radica en la evaluación constante y la transparencia de nuestros procesos operativos para lograr la plena satisfacción. La mejora continua se impulsa a través de:

Monitoreo de Satisfacción de Huéspedes: Implementamos encuestas de satisfacción post-estadía, evaluaciones en tiempo real por nuestro personal de contacto, y un sistema formal, objetivo e imparcial para la recepción y resolución inmediata de inquietudes o quejas.

Ambiente Laboral y Voz del Empleado: Medimos el bienestar de nuestro equipo mediante encuestas de clima laboral, buzones de sugerencias y reuniones periódicas de retroalimentación bidireccional, sabiendo que un equipo satisfecho brinda un mejor servicio.

Revisión Directiva y Auditorías: La Gerencia General y el Comité de Calidad realizan evaluaciones trimestrales exhaustivas. Analizamos los datos de satisfacción, la eficacia de las acciones preventivas, las auditorías internas y el cumplimiento legal, garantizando la disponibilidad de recursos para perfeccionar continuamente nuestro servicio.

"Proteger nuestro ecosistema y mantener nuestro estatus como destino sostenible es nuestra misión; brindar una experiencia transformadora y de máxima calidad, nuestra vocación."