

experiencias xcaret



INFORME

# Responsabilidad Social Corporativa



# 2015



# Índice

|  |   |
|--|---|
| <b>1</b> Mensaje de la Presidencia y Dirección General<br>pag. 1 | <b>2</b> Experiencias Xcaret<br>pag. 2                          |
| <b>4</b> Desempeño 2015<br>pag. 10                               | <b>3</b> Modelo de Responsabilidad Social Corporativa<br>pag. 8 |
| Nuestra gente<br>pag. 10   |   |
| Nuestro sector<br>pag. 16  |   |
| Nuestro entorno<br>pag. 19                                       |   |
| Relación con la comunidad<br>pag. 25                             |   |
| Construyendo comunidades más saludables<br>pag. 29               |   |
| Alianzas por la comunidad<br>pag. 33                             |   |
| <b>5</b> Premios y reconocimientos<br>pag. 40                    | <b>6</b> Acerca de este informe<br>pag. 42                      |
|  | Principios del Pacto Mundial<br>pag. 43                         |
|  | Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)<br>pag. 44    |

## 1 Mensaje de la Presidencia y Dirección General

### A nuestros grupos de interés:

México es un país millonario en recursos, cultura y bellezas naturales; es reconocido por la hospitalidad, calidez y alegría de su gente. Contamos con todo para lograr que nuestros visitantes disfruten la experiencia de su vida al conocer lo mejor de nosotros: nuestro patrimonio natural, artístico, humano, histórico y arquitectónico.

Estoy convencido de que no hay mejor momento que éste que nos tocó vivir, ni mejor lugar que nuestra casa, México. Por eso, debemos aprovechar las oportunidades que nuestra patria nos ofrece y potenciarlas en lo turístico, lo empresarial y lo social con pleno respeto al medio ambiente. Creemos en la responsabilidad social empresarial practicándola.

Trabajamos en conjunto con nuestros grupos de interés para ofrecer a nuestros visitantes experiencias turísticas únicas inspiradas en el respeto por la naturaleza, la cultura y la vida; y al mismo tiempo, ampliar los beneficios de nuestra gestión al ámbito social y natural en que operamos.

Cumplimos con las normas internacionales y nos apegamos a ellas conscientes de que son parte del éxito de la organización: de ello dan cuenta iniciativas y certificaciones como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, las Mejores Empresas Mexicanas, el Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) y la Certificación de Turismo Sustentable EarthCheck, entre las más importantes.

Me complace compartirles nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015, que resume un año de logros y satisfacciones. Implica esfuerzos, pero sin duda nos enorgullece constatar que contribuimos, con la parte que nos corresponde, a mejorar nuestra comunidad, nuestro entorno, nuestro querido México y nuestro mundo.

Miguel Quintana Pali  
Presidencia y Dirección General  
Grupo Experiencias Xcaret

# 2 Experiencias Xcaret

Somos un grupo de empresas 100% mexicanas dedicadas al entretenimiento turístico sustentable. Ofrecemos experiencias únicas e inolvidables a nuestros visitantes de Cancún y la Riviera Maya, inspiradas en el respeto por la naturaleza, la cultura y la vida.

## MISIÓN

Garantizar la trascendencia de Grupo Experiencias Xcaret maximizando continuamente nuestro valor a lo largo de esta travesía.

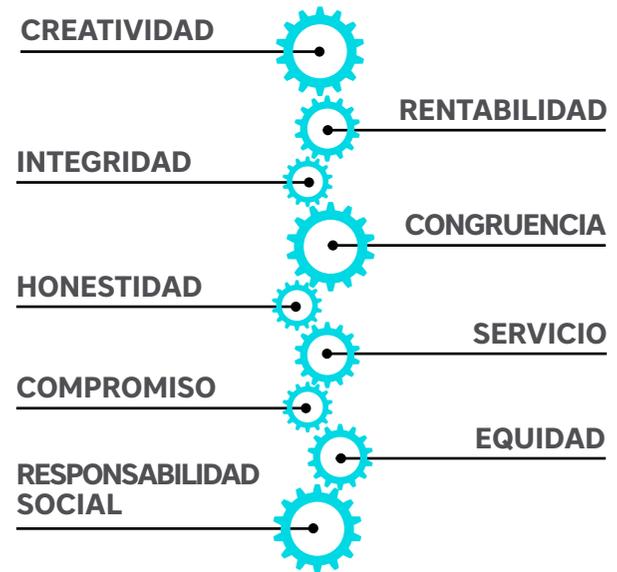
## VISIÓN

Ser únicos en recreación turística sustentable.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## VALORES



# NUESTROS parques y tours

Detrás de una gran empresa, hay grandes marcas. Las que conforman nuestro Grupo son: Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xichén, Xplor Fuego, Xenotes Oasis Maya y Xoximilco Cancún.



Playa del Carmen, 1990

Majestuoso Paraíso de México con actividades únicas en donde te diviertes descubriendo la riqueza natural y cultural de México.



<http://bit.ly/2800fpW>



HECHO EN:

experiencias  
xcaret

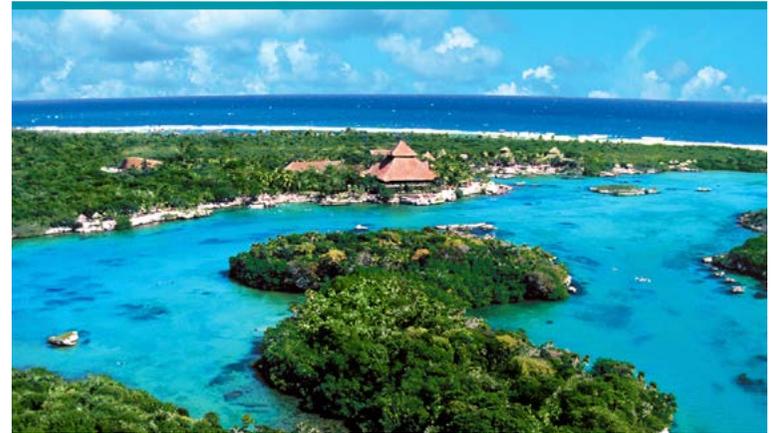


La vida se mide  
en momentos



Zona continental de  
Cozumel, 1994

Maravilla Natural frente al mar Caribe, con un inigualable conjunto de caletas, lagunas, cenotes y cuevas de aguas cristalinas para practicar esnórquel y descubrir la vida marina.



Playa del Carmen, 2009

Mundo Subterráneo único con siete circuitos de actividades que te invitan a explorar tus emociones y sentido en la naturaleza.



# XICHEN

Península de Yucatán, 2010

Exclusivos y fascinantes tours a las zonas arqueológicas con el mayor nivel de conocimiento sobre la historia y secretos del mundo maya. Visita el Pueblo Mágico de Valladolid y disfruta la gastronomía de la región.



# XENOTES

OASIS MAYA

Puerto Morelos, 2013

Tour único y exclusivo a través de un recorrido por cuatro diferentes cenotes, con diversas actividades envueltas en un ambiente de naturaleza, historia y leyendas mayas.



# XPLOR

FUEGO

Playa del Carmen, 2013

En Xplor Fuego la aventura evoluciona. Al anochecer este Parque Subterráneo se ilumina con antorchas, el único circuito de tirolesas nocturno de Cancún y la Riviera Maya.



# XOXIMILCO

CANCÚN

Cancún, 2013

Fiesta, música y folclor te esperan, un lugar para disfrutar una noche inolvidable. Recorre los canales de Cancún a bordo de coloridas trajineras, acompañado de música, gastronomía y fiesta mexicana.



# 3 Modelo de Responsabilidad Social Corporativa

Nuestro modelo de negocio, con un claro enfoque en la responsabilidad social corporativa, nos permite generar círculos virtuosos que inciden positivamente en nuestra gente (colaboradores y socios), nuestro sector (visitantes, proveedores, aliados comerciales y competidores) y en nuestro entorno (comunidades en las que tenemos presencia, academia, gobiernos municipales, estatales y federal, así como generaciones futuras). Canalizamos nuestros esfuerzos para generar valor para todos y contribuir al desarrollo sustentable.



## NUESTRO ENTORNO

Vinculación con la comunidad

Conservación del medio ambiente

• Comunidades

• Academia

• Autoridades gubernamentales

• Generaciones futuras



## NUESTRO SECTOR

Ética empresarial

Mercadotecnia responsable

• Visitantes

• Proveedores

• Aliados comerciales

• Competidores

## NUESTRA GENTE

Calidad de vida en la empresa

• Colaboradores

• Socios



# 4 Desempeño 2015

## NUESTRA gente

El éxito de Experiencias Xcaret no se podría explicar sin nuestra gente. Creemos firmemente en la idea de que el trabajo puede ser mejor, más significativo y nos puede hacer más felices. Por ello, brindamos oportunidades de desarrollo personal y profesional en ambientes de trabajo estimulantes, seguros, saludables y felices que permiten a nuestros colaboradores disfrutar de una mejor calidad de vida.

● COLABORADORES  
FELICES, HACEN  
VISITANTES  
FELICES



<http://bit.ly/28NuDI3>



TALENTO:



experiencias  
xcaret

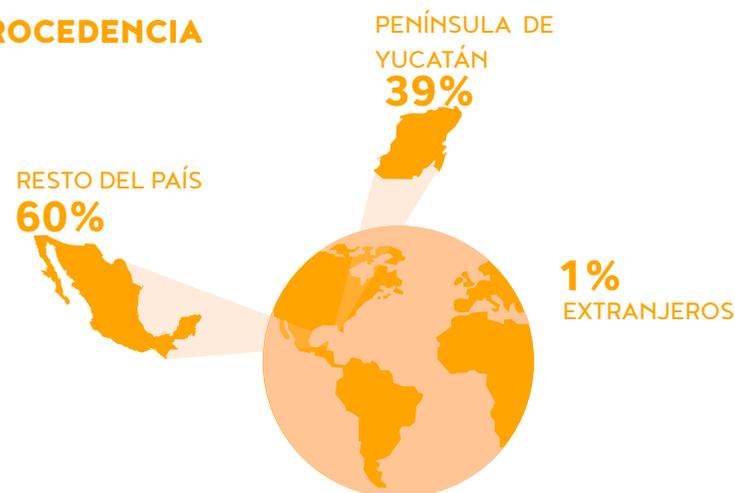
# SOMOS Experiencias Xcaret

Somos un equipo de 4,000 colaboradores contentos, comprometidos, motivados y apasionados por nuestro trabajo.

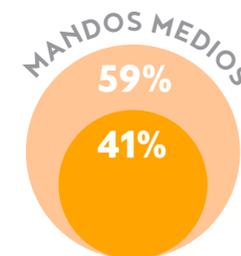
## GÉNERO



## PROCEDENCIA



## NIVEL



■ Mujeres ■ Hombres



Las familias de nuestros colaboradores son nuestras familias. Por primer año, celebramos el "Día de la Familia" con un evento de integración, diversión y convivencia, en el que participaron 3,084 colaboradores y sus familiares.

La mejor manera de demostrar nuestro cariño a quienes hacen posible nuestro éxito, es haciéndolos felices.

En Experiencias Xcaret nos gusta celebrar cada año de vida que cumplen nuestros colaboradores; por ello, destinamos una inversión de \$100,000 pesos en regalos de cumpleaños para mostrarles nuestro agradecimiento por ser parte del Grupo.

Por segundo año, disfrutamos de la Fiesta de fin de año Experiencias Xcaret, una noche llena de alegría, diversión, sorpresas y mucho baile, en la que celebramos y agradecemos como un gran equipo un maravilloso 2015 lleno de logros y satisfacciones.

**3,084**  
**COLABORADORES**  
DISFRUTARON AL "DÍA DE LA FAMILIA" DE EXPERIENCIAS XCARET



En el programa "Te reto, te cuido", participaron 43 personas que lograron las metas de bajar de peso y adoptar mejores hábitos alimenticios.

Mediante nuestro programa de nutrición, 690 colaboradores recibieron tratamientos para control de peso en salud. Además, en nuestros comedores de colaboradores ampliamos las opciones de alimentos saludables y siempre contamos con menús sugeridos por la nutrióloga. El 85% de los usuarios están muy satisfechos con el servicio que les ofrecemos, basados en la calidad Distintivo H.

Estamos comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores.

A través de diversos programas, promovemos estilos de vida activos y hábitos saludables.

Durante la Jornada de salud integral 2,061 colaboradores fueron beneficiados con análisis de sangre, revisiones de la vista y vacunas preventivas.



**COLABORADORES LOGRARON**  
LA META DE BAJAR DE PESO Y ADOPTAR MEJORES HABITOS ALIMENTICIOS



**COLABORADORES RECIBIERON TRATAMIENTO PARA CONTROL DE PESO**



**HECHO EN:**  
**experiencias xcaret**  
**Comedor de Colaboradores**

<http://bit.ly/28VxGJn>



Durante el año realizamos diversas actividades y eventos deportivos en las que participaron 2,843 colaboradores:

Carrera 5k Xenotes, Torneos de Voleibol, Carrera Troglodita, Torneo de Fútbol, Carrera Colorea Xoximilco 2k y 4k.

**2,843**

**COLABORADORES PARTICIPARON EN ACTIVIDADES Y EVENTOS DEPORTIVOS**



**H**emos desarrollado un programa de beneficios que representan un atractivo de valor para nuestros colaboradores y sus familias.

Otorgamos 76,252 cortesías para que nuestros colaboradores disfruten con sus familias y amigos nuestros parques y tours.

Invertimos \$1,057,000 pesos para ofrecer becas a los hijos de nuestros colaboradores.

Para mantener comunicados a nuestros colaboradores, otorgamos 3,581 líneas de celulares con una inversión de \$8,575,523 pesos. Habilitamos 673 líneas adicionales para sus familias a costos preferenciales.

Establecimos 77 convenios con proveedores locales para que nuestros colaboradores y sus familias disfruten de descuentos en diferentes productos y servicios.

**98%** de nuestros colaboradores fueron beneficiados con el servicio de transporte de personal.



# RECONOCIMIENTOS

**C**elebramos el éxito y premiamos el esfuerzo adicional que realizan nuestros colaboradores; por ello, en 2015, reconocimos a 367 colaboradores a través de los programas "Sonrisas" y "Lealtad y Desempeño".



Durante el evento de Reconocimientos de Lealtad y Desempeño 2015, Carlos Mendoza Vázquez, Gerencia General de Xtours, fue reconocido como el "Mejor Colaborador de Experiencias Xcaret". En compañía de su esposa e hijas, Carlos refrendó su compromiso con el Grupo.

# FORMACIÓN y desarrollo



**A**nimamos a nuestros colaboradores a descubrir y desarrollar al máximo sus habilidades para que realicen trabajos más desafiantes y tengan la posibilidad de progresar en sus carreras. Por ello, 475 personas recibieron una promoción en reconocimiento a su excelente desempeño y compromiso.

Con una inversión de \$9,919,297 pesos, brindamos oportunidades de aprendizaje a través de capacitación básica, genérica y

especializada a 4,479 colaboradores a través de 2,423 cursos. Bajo el "Programa de Certificación de Guías", brindamos 3,810 horas de capacitación en las que beneficiamos a 167 guías internos y externos.

Iniciamos el Programa de incentivos por conclusión de estudios, apoyamos a 38 colaboradores para que finalicen sus estudios de secundaria, preparatoria, licenciatura y maestría, con una inversión de \$170,000 pesos.

# NUESTRO sector

La satisfacción de nuestros visitantes es resultado del trabajo de muchas personas. La experiencia de los turistas inicia desde la planeación del viaje, la permanencia en el destino y el regreso a su lugar de residencia; en este proceso identificamos nuestra

cadena de valor, la cual incluye a todos nuestros aliados comerciales y proveedores, incluso permea a nuestra competencia. Por ello, nuestro desempeño económico es importante, ya que juntos generamos valor para todos.



# IMPULSO a la economía mexicana

Para nuestro Grupo, 2015 representó un año de crecimiento en ingresos en el destino y mejoras de rentabilidad que no solo impactaron a nuestro sector. En nuestros parques y tours recibimos a 2,922,454 visitantes provenientes de Estados Unidos, México, Reino Unido, Colombia, Canadá, Brasil y Argentina, principalmente.

- ESTADOS UNIDOS
- MÉXICO
- REINO UNIDO
- COLOMBIA
- CANADÁ
- BRASIL
- ARGENTINA



Con nuestras acciones, productos y servicios contribuimos a fortalecer la economía nacional, regional y local.

Los negocios turísticos exitosos son fundamentales para que la comunidad local obtenga beneficios tangibles del desarrollo turístico; por lo que en 2015 generamos alrededor de 16 mil empleos indirectos.

La buena relación que tenemos con nuestros proveedores, ha sido un factor clave para la correcta gestión de toda la cadena de suministro y con ello, el poder brindar a nuestros visitantes experiencias únicas e inolvidables de calidad. Nuestras compras se realizan considerando los criterios de justicia social, calidad de los productos y el cuidado del medio ambiente.

PROVEEDORES



98%  
NACIONALES

2%  
EXTRANJEROS

# COMPORTAMIENTO ético

Cumplimos las leyes, normas y reglamentos aplicables en cada una de las materias vinculadas a la operación y giro del negocio. Garantizamos los contratos y compromisos pactados de mutuo acuerdo con nuestros grupos de interés.

La ética es un principio que identifica a nuestros colaboradores. Nuestra convicción por el bienestar y ambiente laboral nos compromete

a respetar las diferencias ideológicas, de género, clase social, nacionalidad y religión, y a ofrecer igualdad de oportunidades a todos. Nuestro Código de Ética y Conducta guía el comportamiento, acciones e interacciones entre colaboradores y grupos de interés, promoviendo el respeto por los Derechos Humanos bajo principios y valores que sustentan nuestra cultura corporativa.



# NUESTRO entorno



A través de nuestra Política de Sustentabilidad, reafirmamos nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente: usamos los recursos de manera eficiente; reducimos el impacto de nuestras operaciones; conservamos los ecosistemas en los que tenemos presencia; y sensibilizamos a nuestros visitantes, colaboradores y a la comunidad sobre la importancia de cuidar el entorno.

Nuestros parques Xcaret y Xel-Há recibieron la Certificación Internacional de Turismo Sustentable EarthCheck Oro por su adecuado sistema de gestión ambiental y el apoyo brindado a las comunidades en donde tenemos presencia.



**Xcaret & Xel-Há  
EarthCheck Gold  
Certified 2015**

<http://bit.ly/28VxWYK>



# CUIDADO

de los ecosistemas

Nuestros parques y tours operan en entornos naturales y ecosistemas únicos de la Península de Yucatán y México: selva, playa, mar, manglar, arrecife de coral, caleta, grutas subterráneas, cavernas y cenotes.

Tenemos un programa de rescate, reforestación y producción de plantas nativas de la región, para garantizar la conservación de los ecosistemas terrestres en los que operamos y las especies que los habitan. En 2015, reforestamos nuestros parques con 218,018

plantas nativas, de las cuales, 212,582 fueron producidas en los viveros de Xel-Há y Xplor. En Parque Xcaret se produjeron 29,791 orquídeas.

**Sembramos vida todos los días.**



**HECHO EN:**  
**experiencias xcaret**

**Reforestación**

<http://bit.ly/28YBU48>

# USO EFICIENTE

de los recursos

**94,225**  
**muestras**



obsequiadas a nuestros visitantes a través del programa de intercambio de bloqueadores biodegradables.

**124,149**  
**litros**



al día tratados en las plantas de aguas residuales de Xcaret y Xel-Há.

# RESIDUOS

sólidos:

**2,625**

**TONELADAS DE COMPOSTA PRODUCIDAS**



a partir de los residuos orgánicos generados en

**NUESTRAS EXPERIENCIAS**



**DE LOS RESIDUOS INORGÁNICOS GENERADOS EN:**

**NUESTRAS EXPERIENCIAS**



**62**

toneladas de **PAPEL Y CARTÓN** recuperadas



**29**

toneladas de **ALUMINIO Y METAL** recuperadas



**41**

toneladas de **VIDRIO** recuperadas



**24**

toneladas de **PET** recuperadas

# BIENESTAR animal

**D**urante más de 25 años hemos trabajado con un enfoque de bienestar animal. Respetamos la vida e implementamos buenas prácticas que garantizan el desarrollo de la fauna bajo nuestro cuidado, siempre en el marco de las cinco libertades internacionalmente reconocidas para el bienestar animal.

Desde 2004, la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) nos ha solicitado el resguardo de 791 animales silvestres tanto marinos como terrestres varados, lesionados o rescatados, a fin de que cuidemos de ellos, los alimentemos, veamos por su salud y los rehabilitemos para incorporarlos a su entorno o para que habiten en nuestros parques; entre ellos figuran monos saraguatos, venados y jaguares, por mencionar algunos.

Una parte de los boletos de admisión de nuestros parques y tours se canaliza a programas de conservación y educación

ambiental, lo que nos permite propiciar su respeto y conservación, así como trabajar para lograr la reproducción de otras especies.

Destacan nuestros programas de conservación de tortugas marinas, a través del cual, liberamos 1,399,815 crías, desde el inicio del programa y hasta este año, se han liberado 9,799,241 crías; el programa de reproducción de guacamayas rojas, por el que hemos obtenido durante dos años el Premio de Récord Guinness por el mayor número de ejemplares de esta especie nacidos en cautiverio; el programa de reintroducción de guacamayas rojas, por el que hemos liberado 177 ejemplares en Chiapas y Veracruz, logrando incrementar en un 55% la población, en vida libre, de esta especie en México.



## LIBERTADES DEL BIENESTAR ANIMAL



En alianza con el Centro de Investigaciones y Estudios Avanzados de Yucatán (CINVESTAV-IPN), monitoreamos 1,399 ejemplares de caracol rosado en las playas de Xel-Há.

Logramos la reproducción de 27,237 mariposas en Xcaret.

Destinamos \$189,816 pesos en el acuario de Xcaret, en donde habitan 324 corales blandos y 135 corales duros.



# EDUCACIÓN ambiental

A través de nuestros parques Xcaret y Xel-Há, en 2015 compartimos la riqueza natural y cultural de México con 9,422 alumnos de educación básica procedentes de 233 escuelas del Estado de Quintana Roo, a quienes les mostramos la importancia de conservar el patrimonio de nuestro país. Adicionalmente, invitamos a 317 estudiantes y 44 profesores a vivir la experiencia de liberar crías de tortugas marinas en parque Xcaret.

Los parques Xcaret y Xel-Há, junto con Delphinus y Flora, Fauna y Cultura de México, A.C., conformamos la Alianza por la Educación Ambiental en Quintana Roo con el propósito de ofrecer a alumnos y maestros de escuelas públicas experiencias didácticas que ayuden a expandir la riqueza de los ecosistemas terrestres y marinos de la región e infundir el deseo de participar activamente en la conservación de los recursos naturales.

Facilitamos el aprendizaje y la sensibilización de las nuevas generaciones.



# RELACIÓN con la comunidad

## Preservación del Patrimonio Cultural

Nuestra mayor inspiración para la generación de productos turísticos son la naturaleza, la vida, el legado cultural de los pueblos originarios y el folclor de nuestro país. Contamos con programas de protección y conservación del patrimonio cultural de México.



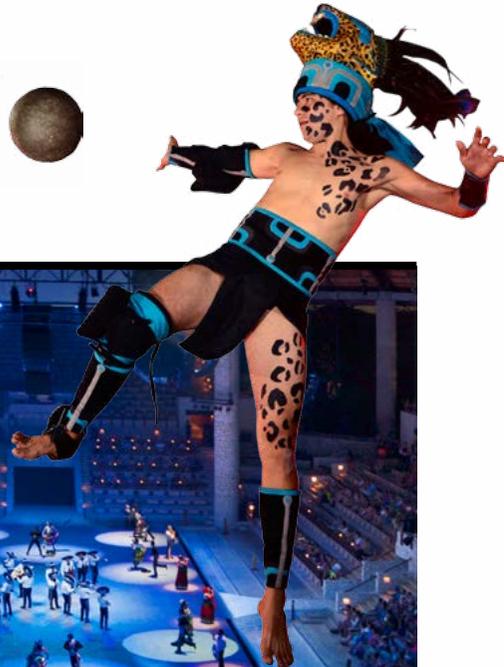
# XCARET

## México Espectacular

El 2 de julio de 2015, celebramos el XX Aniversario de Xcaret México Espectacular, la puesta en escena más importante sobre la historia, la música y las tradiciones de México, reconocida internacionalmente por la calidad artística y técnica que despliega y la emotividad que despierta gracias a su apego a los valores de identidad nacional.

El espectáculo ha sido apreciado por más de 16,860,442 de personas de todas partes del mundo. Tiene

7,491 representaciones, un récord equiparable al de las obras más exitosas de Broadway. Se presenta los 365 días del año con más de 300 artistas en escena en el Gran Tlachco, un teatro que fue construido especialmente para compartir a México con el mundo.



<http://bit.ly/28PPZ7c>

HECHO EN:  
**experiencias  
xcaret**

 **Xcaret México  
Espectacular**

# FESTIVAL DE

## Tradiciones de Vida y Muerte

El Festival de Tradiciones de Vida y Muerte es una fiesta llena de color, música, cultura y tradición que a lo largo de los últimos 10 años ha conmemorado la riqueza del Día de Muertos, conocida como Hanal Pixán en el mundo maya.

El festival se ha convertido en un referente fundamental en la construcción de la identidad del estado de Quintana Roo, donde coexisten ciudadanos de muchas partes de México y del mundo, y

en donde el apego a las tradiciones es un factor valioso para las actuales y las nuevas generaciones.

En esta edición, 31,331 personas, en su mayoría quintanarroenses, asistieron al evento. Contó con la participación de 591 artistas, 32 comunidades mayas y 331 voluntarios.



**“El día de muertos fue declarado en 2003 como obra maestra del patrimonio oral e intangible de la humanidad por la UNESCO”**



# TRAVESÍA

## Sagrada Maya



La Travesía Sagrada Maya recrea una de las antiguas tradiciones más significativas para nuestros ancestros, la cual consiste en remar a bordo de canoas a mar abierto desde el Puerto de Polé (hoy Xcaret) hasta la Isla de Cozumel, con el fin de rendir culto a Ixchel, diosa de la fertilidad, la salud y el agua.

Desde 2007, recuperamos este ritual prehispánico que, luego de más de 500 años de haber dejado de realizarse, se ha convertido en una práctica que fortalece la identidad cultural en

la zona e incide positivamente en la preservación del patrimonio histórico y cultural de la Gran Península Maya.

En la novena edición participaron 377 canoeros, 191 artistas y 72 voluntarios. Contamos con la asistencia de 3,953 personas que animaron a los canoeros a superar esta prueba.

experiencias  
xcaret

▶ Travesía Sagrada  
Maya 2015

<http://bit.ly/28RiCP1>



# COMUNIDADES

## saludables

Promovemos eventos que contribuyen a crear una cultura de salud y bienestar a través de la activación física y el deporte.



# TRIATLÓN

Xel-Há



En la séptima edición de esta competencia que tiene por escenario la Maravilla Natural de Xel-Há y que reúne tres disciplinas deportivas (natación, ciclismo y carrera), participaron 2005 triatletas en las modalidades olímpico, sprint, infantil y solo novatas.

Mexicana de Triatlón (FMTRI) para fomentar esta disciplina como un deporte verde que crea conciencia en la comunidad sobre el cuidado del medio ambiente:

Nos unimos con la Federación



nos ayudaron a promover buenas prácticas ambientales durante el evento.

Residuos orgánicos recuperados

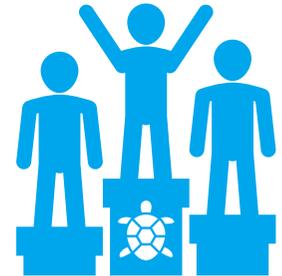
Residuos inorgánicos recuperados

4.2  
TONELADAS

1.9  
TONELADAS



Donamos \$1,987,820 pesos correspondientes al 100% de las cuotas de inscripción al Programa de conservación de tortugas marinas de Flora, Fauna y Cultura de México, A.C.



En la cena a beneficio de la Cruz Roja Mexicana de Quintana Roo, recaudamos \$505,000 pesos que fueron destinados íntegramente a esta organización altruista.



experiencias  
xcaret

▶ Triatlón Xel-Há  
2015

<http://bit.ly/28NIQ4q>

# XPLOR

Bravest Race

Es una divertida carrera que pone a prueba la resistencia física y mental de los participantes en un recorrido de 5 kilómetros con obstáculos a través de escenarios naturales al interior de la selva del parque Xplor. La tercera edición contó con 2,315 participantes, de los cuales: el 50% fueron locales, el 48% foráneos y 2% colaboradores.



experiencias  
xcaret

XPLOR BRAVEST  
RACE La Isla

<http://bit.ly/28Od0X>

# ALIANZAS

por la comunidad

Como empresa socialmente responsable, somos conscientes de nuestro papel en las comunidades donde operamos, por ello mantenemos un diálogo constante con organizaciones de la sociedad civil y el sector académico para contribuir conjuntamente al desarrollo social y económico.



# TURISMO social

A través de diversas organizaciones de la sociedad civil otorgamos 7,312 cortesías a grupos vulnerables para que disfruten de los parques Xcaret y Xel-Há como parte de nuestro compromiso con el turismo social, lo cual corresponde a un monto de \$6,786,510 pesos.

## Compartiendo experiencias!



# ACADEMIA

A fin de potenciar el capital intelectual que aporta el sector educativo, hemos fortalecido e incrementado las alianzas estratégicas con 131 centros educativos y universidades en toda la República.

En 2015 se lanzó un nuevo programa de prácticas profesionales, a

través del cual fortalecimos el desarrollo de conocimientos y habilidades de 919 estudiantes, los cuales se integraron a proyectos que contribuyen con los objetivos y necesidades de nuestro grupo y que les permiten ser más competitivos al integrarse al entorno laboral.



**489,240 HORAS** de prácticas profesionales.

### POR NIVEL ACADÉMICO



**EL 12% DE LOS PRACTICANTES** fueron contratados al terminar su estancia.



### POR PROCEDENCIA:



# FLORA, FAUNA y Cultura de México

**F**lora, Fauna y Cultura de México es una asociación civil que promueve la conservación del patrimonio natural y cultural de Quintana Roo. Opera programas de conservación de tortugas marinas, educación ambiental y cultural, reforestación de manglar, reforestación de escuelas, y espacios comunitarios como Parque La Ceiba. En 2015,



reafirmamos nuestra alianza, destinamos \$12,857,944 pesos para apoyar el desarrollo de sus programas.



experiencias  
xcaret

Flora Fauna y  
Cultura de México

<http://bit.ly/28PqgXR>

Por los árboles,  
las tortugas  
marinas y  
las sonrisas  
de los niños.



# CRUZ ROJA Mexicana del Estado de Quintana Roo

**N**os unimos a la misión de garantizar la atención eficiente a la población y a los turistas en casos de emergencia y en situaciones de desastre; por lo que en 2015, contribuimos con un donativo de \$1,293,500 pesos durante la Colecta anual de la Cruz Roja Mexicana del Estado de Quintana Roo.



**CRUZ ROJA  
MEXICANA  
QUINTANA ROO**



**JUNTOS  
SALVAMOS  
VIDAS!**

# SAVE

The Children

Continuamos sumando esfuerzos con Save The Children Quintana Roo para apoyar el desarrollo de los niños de las comunidades donde tenemos mayor presencia. En 2015 destinamos \$1,417,836 pesos para apoyar el trabajo de las ludotecas Colosio (Playa del Carmen) y Tulum. Las ludotecas son espacios seguros donde niños entre 6 y 12 años de edad aprenden, a través de actividades y juegos, sobre valores y derechos humanos, al mismo tiempo que desarrollan su capacidad intelectual, emocional, física, afectiva, social y creativa.



**CAMBIOS  
POSITIVOS Y  
PERDURABLES  
EN LA  
CALIDAD  
DE VIDA  
DE LA NIÑEZ  
QUINTANARROENSE**



Save the Children

<http://bit.ly/1HPH3bl>

# TRANSFORMAR

Educando

Transformar Educando, A.C. es una organización de la sociedad civil que, a través de un modelo de desarrollo comunitario basado en la educación, la equidad de género y los valores sociales, ofrece oportunidades a jóvenes y adultos de los poblados de Chemuyil, Akumal y Puerto Aventuras. En 2015 renovamos nuestra alianza, destinamos \$232.000 pesos para dar continuidad a los programas de la organización a favor del bienestar social de las comunidades de la Riviera Maya.



Transformar  
educando  
<http://bit.ly/28QvG81>



# 5 Reconocimientos

En 2015, gracias al esfuerzo y compromiso de todos lo que formamos parte de Experiencias Xcaret, recibimos varios premios y reconocimientos:



Los parques Xcaret y Xel-Há recibieron la Certificación Oro por su notable desempeño en el manejo de los recursos naturales para el aprovechamiento turístico.



Xoximilco Cancún fue reconocido por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) como Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial en la categoría "Vinculación con la comunidad".



Refrendamos nuestro compromiso con la higiene y la calidad de los alimentos y bebidas que ofrecemos en los restaurantes para visitantes y en los comedores de colaboradores de todos los parques y tours.



Skål International otorgó la distinción en Turismo Sostenible en la categoría Naturaleza durante su Congreso Mundial 2015.



Por décimo año consecutivo, refrendamos nuestro compromiso como Empresa firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el trabajo realizado en el Comité Coordinador de la Red Mexicana.



El sitio web de viajes más grande del mundo otorgó el certificado de excelencia a todas nuestras experiencias por las altas calificaciones y recomendaciones realizadas por nuestros visitantes.



La Secretaría de Turismo reconoció nuevamente a los parques Xcaret y Xel-Há por sus buenas prácticas ambientales en el sector turístico.



Por sexto año consecutivo, el Tecnológico de Monterrey, Deloitte y Banamex, nos reconocieron como una de las Mejores Empresas de nuestro país, con el distintivo Empresas Oro.



CNN-Expansión otorgó a Experiencias Xcaret el Premio Bit 2015 al mejor sitio en la categoría de Viajes y Turismo.



Desde hace 14 años, el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) nos reconoce como una Empresa Socialmente Responsable. Somos pioneros en adoptar los estándares de responsabilidad social en el sector turístico y en el destino Cancún - Riviera Maya.



Reafirmamos nuestra clasificación como una de las Mejores Empresas para Trabajar en México por parte del Great Place to Work Institute.



Xcaret y Xel-Há fueron reconocidos en la categoría de Mejor Anuncio Publicitario y Xplor y Xoximilco Cancún en la categoría de Mejor Video Comercial por la International Association of Amusement Parks and Attractions (IAAPA).

# 6 Acerca de este informe

Para Experiencias Xcaret el Informe de Responsabilidad Social Corporativa es una valiosa herramienta para dar a conocer nuestros logros y contribuciones al desarrollo sustentable. Confiamos en que será un punto de partida para el diálogo con nuestros grupos de interés. Este informe involucró a las áreas fundamentales del Grupo, nos permitió integrar esfuerzos transversales para transparentar la información que reportamos y evaluar nuestra madurez en temas de responsabilidad social.

El presente cubre nuestras acciones del periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2015. Salvo que se indique lo contrario, los números y acciones expresadas en este reporte, se refieren a todas las unidades de negocio de Experiencias Xcaret.

En este reporte figuran contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de sustentabilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En esta edición no se reportan las cifras relativas a emisiones de CO2 ni de inversión social debido a que estamos afinando la metodología de cálculo.

Si desea apoyarnos para mejorar los temas que reportamos, puede contestar la siguiente encuesta:



<http://bit.ly/1W48oNi>

# Principios del Pacto Mundial

Experiencias Xcaret ha alineado sus estrategias y operaciones con los principios universales de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción promovidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



## Derechos Humanos

**Principio 1:** Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

**Páginas:** 8, 9, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39.



## Estándares laborales:

**Principio 6:** Eliminar la discriminación en materia empleo y ocupación.

**Páginas:** 4, 5, 6, 7, 11, 13, 15, 17.



## Medio ambiente:

**Principio 7:** Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

**Páginas:** 12, 13, 14, 20, 21, 22, 23, 31, 36.

**Principio 8:** Promover mayor responsabilidad medioambiental.

**Páginas:** 12, 13, 14, 20, 21, 22, 23, 31, 36.

**Principio 9:** Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

**Página:** 20.



## Anticorrupción:

**Principio 10:** Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

**Página:** 18

# Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

|  |
|--|
| <b>GE</b><br><b>Gestión Empresarial</b>                  |
| Declaración del responsable de la empresa.<br>G4-1 pag.1 |
| Nombre de la organización<br>G4-3 pag.2                  |
| Marcas y productos<br>G4-4 pag. 4, 5, 6, 7               |
| Ubicación de la sede<br>G4-5 pag. 4, 5, 6, 7             |
| Países en los que opera la organización<br>G4-6 pag.2    |
| Mercados atendidos<br>G4-8 pag. 17                       |
| Escala de la organización<br>G4-9 pag.4,5, 6, 7,11, 17   |
| Número de colaboradores por género<br>G4-10 pag.11       |
| Cadena de suministro<br>G4-12 pag.17                     |

|   |
|---|
| Cartas, principios o iniciativas<br>G4-15 pag. 40, 41                           |
| Asociaciones y organizaciones de promoción<br>G4-16 pag. 40, 41                 |
| Grupos de interés<br>G4-24 pag. 8, 9  |
| Temas clave para grupos de interés y respuesta institucional<br>G4-27 pag.8 y 9 |
| Periodo que abarca el reporte<br>G4-28 pag. 43                                  |
| Contacto para resolver dudas<br>G4-31 Contraportada                             |
| Estructura de gobierno de la organización<br>G4-34 pag.2                        |
| Códigos de conducta o códigos éticos<br>G4-56 pag.18                            |

|   |
|---|
| <b>EC</b><br><b>Economía</b>  |
| Impactos económicos indirectos significativos y su alcance<br>G4-EC8 pag.17 |
| Porcentaje de compras a proveedores locales.<br>G4-EC9 pag.17               |

|  |
|--|
| <b>MA</b><br><b>Medio Ambiente</b>   |
| Materiales por peso y volumen<br>G4-EN1 pag.21                                   |
| Porcentajes de los materiales utilizados que son reciclados<br>G4-EN2 pag.21     |
| Porcentaje y volumen de agua reciclada y reutilizada<br>G4-EN10 pag.20           |
| Hábitats protegidos o restaurados<br>G4-EN13 pag. 20, 22, 23                     |
| Volumen de agua tratada<br>G4-EN22 pag.20  |
| Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento<br>G4-EN23 pag.21 |

|  |
|--|
| <b>PL</b><br><b>Prácticas Laborales</b>                                      |
| Beneficios para colaboradores<br>G4-LA2 pag.14                               |
| Asuntos de Salud y seguridad para colaboradores<br>G4-LA8 pag.12, 13, 14     |
| Promedio de horas de capacitación anuales por colaboradores<br>G4-LA9 pag.15 |
| Programas de gestión de habilidades y formación continua .<br>G4-LA10 pag.15 |

|  |
|--|
| <b>S</b><br><b>Social</b>  |
| Compromisos con la comunidad local<br>G4-SO1 pag.25,26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 |
| Operaciones significativas con la comunidad<br>G4-SO2 pag.25   |

Experiencias Xcaret ha utilizado los criterios de la Guía para la elaboración de memorias de sustentabilidad del Global Reporting Initiative para dar cuenta de sus actividades e impactos en las dimensiones económico, social y ambiental.

# experiencias xcaret

**Si desea mayor información  
Contacte directamente a:**

**Iliana Rodríguez**

Subdirección de Comunicación y RSC  
**irodriguez@experienciasxcaret.com.mx**

**Miriam Alonso**

Gerencia de Responsabilidad Social  
Corporativa  
**malonso@experienciasxcaret.com.mx**

**Conoce nuestro video  
"Un trabajo con corazón verde"**



<http://bit.ly/1Qc3DzY>