



Código de Conducta Ética Grupo Xcaret

Indice

1. Carta Socios Grupo Xcaret

2. Somos Grupo Xcaret (Filosofía organizacional)

3. Los próximos 100 años de Grupo Xcaret

4. Principios Universales de la Ética Empresarial

5. Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas

6. Código Ético Mundial para el Turismo

7. Conducta ética

8. Nuestros compromisos

8.1. Compromisos con nuestro Grupo

8.1.1. Colaboradores

8.1.1.1. Diversidad

8.1.1.2. Lugar de trabajo libre de violencia, acoso laboral (mobbing) y hostigamiento sexual

8.1.1.3. Ambiente de trabajo seguro y saludable

8.1.1.4. Lugar de trabajo libre de alcohol y drogas

8.1.1.5. Ambientes libres de humo

8.1.1.6. Protección de la información de los colaboradores

8.1.1.7. Estándares de presentación

8.1.1.8. Conductas inaceptables

8.1.2. Grupo Xcaret

8.1.2.1. Protección de los recursos de la empresa

8.1.2.2. Información confidencial

8.1.2.3. Conflicto de interés

8.1.2.4. Uso de redes sociales

8.2. Compromisos con nuestro sector

8.2.1. Comercialización ética

8.2.2. Negocios justos

8.2.3. Privacidad de datos

8.3. Compromisos con nuestro entorno

8.3.1. Derechos Humanos

8.3.2. Relaciones con gobierno (sobornos)

8.3.3. Cuidado del medio ambiente

8.3.4. Comunidades donde tenemos presencia

9. Inquietudes y denuncias

10. Comité de Ética

11. Recursos

11.1 Consulta en intranet

11.2 Políticas y procedimientos

12. Glosario

13. Carta Compromiso



1. Carta Socios Grupo Xcaret

Hacer lo correcto siempre nos hace más felices. En Grupo Xcaret, la ética está ligada a nuestra visión, misión y valores, es decir, representa nuestra identidad, creencias y aspiraciones.

Una empresa ética es construida por personas íntegras en su día a día. Actúan y toman decisiones con base en lo que es correcto, bajo el marco la ley, respetando la integridad y la dignidad humana.

Hacer lo correcto define nuestras relaciones con visitantes, huéspedes y socios; proveedores, comunidades donde tenemos presencia; y, en general, con todas las personas con las que nos relacionamos.

Hoy, los socios fundadores, tenemos el gusto de firmar ante la familia de Grupo Xcaret nuestro Código de Conducta Ética 2019 que representa la madurez institucional que hemos alcanzado como Grupo. Este Código fue revisado y retroalimentado por los socios, la presidencia y dirección general, las vicepresidencias y las direcciones ejecutivas, quienes ratificamos nuestro compromiso de apoyar a los colaboradores a tomar las decisiones correctas y, sobre todo, de ser ejemplo vivo.

Grupo Xcaret

2. Somos Grupo Xcaret

Filosofía organizacional

Nuestra visión es
"Ser únicos en recreación
turística sostenible":

Nuestra misión es
"Hacer más feliz al planeta
contagando nuestro gran
amor por México".

"Somos Grupo Xcaret" es el conjunto de características que nos hacen únicos, es decir, nuestra filosofía organizacional. Tenemos una historia, una misión, una visión y unos valores que nos hacen diferentes de otras empresas. Estos elementos orientan nuestro trabajo diario y nos permiten seguir creciendo como grupo empresarial y como personas.

Nuestros valores son:

1.- Seguridad ante todo:

Entendemos que la seguridad es primordial, lo priorizamos y damos la importancia por encima de cualquier otra cosa.

2.- Integridad absoluta:

Para Grupo Xcaret la integridad del ser humano, no es la mejor forma de hacer las cosas, es la única.

3.- Pasión por la innovación:

La innovación es el motor que nos permite superar nuestros propios éxitos y nos impulsa a un futuro mejor.

4.- Alegría por servir :

Servir es nuestro ADN, entendemos el servicio como la oportunidad de dejar una huella en las personas.

5.- Evolución Xostenible:

El cuidado del planeta, los recursos y las personas es lo que hace fuerte nuestra cadena de valor, buscando constantemente en nuestras acciones la trascendencia de nuestras próximas generaciones.



3. Los próximos 100 años de Grupo Xcaret

Con el crecimiento del Grupo, en 2010 los socios fundadores decidieron firmar el Fideicomiso "100 años de sostenibilidad". Este contrato garantiza la unidad de las acciones de los socios y establece lo siguiente:



- El capital de Grupo Xcaret seguirá estando en manos de mexicanos.
- El modelo de negocio y su filosofía organizacional no sufrirán cambios.
- El Grupo se guiará por los principios de sostenibilidad, es decir, trabajará con profundo respeto por la comunidad y la naturaleza.
- El Grupo Xcaret no se desviará del objetivo de ser representante de la cultura y las tradiciones mexicanas en el destino Cancún - Riviera Maya.
- Se implementan políticas y procedimientos que garantizan los estándares de calidad y servicio que caracterizan al Grupo.
- Se institucionalizó el Gobierno Corporativo para asegurar el presente y futuro de Grupo Xcaret.
- Se ordenaron los procesos de sucesión generacional para que no afecten con la correcta operatividad del Grupo.
- Se blinda la trascendencia de los parques para que perduren en el tiempo bajo la misma visión y misión.

4. Principios Universales de la Ética Empresarial

Estamos comprometidos con los Principios Universales de la Ética Empresarial que guían nuestras decisiones y acciones de forma íntegra, honesta y en total congruencia con la filosofía corporativa del Grupo.

- **Beneficencia:**
Entre dos decisiones, tomar aquella que cause el bien mayor.
- **No maleficencia:**
Entre dos decisiones, tomar aquella que cause el menor daño posible.
- **Autonomía:**
Este principio exige tratar siempre a las personas como fines. Al tratar a las personas como fines, desde la libertad, considerando su vulnerabilidad, cuidando el lenguaje y procurando la transparencia, se consigue fomentar el respeto a la dignidad humana.
- **Justicia:**
Ofrecer igualdad de oportunidades para todos y nunca anteponer intereses particulares en la toma de decisiones.



5. Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Somos una empresa responsable y comprometida con los Principios Universales de Pacto Mundial de las Naciones Unidas en temas de:

- **Derechos humanos:**
Aseguramos la protección de los derechos humanos y respetamos la vida en todas sus formas.
- **Relaciones laborales:**
Brindamos lugares de trabajo libres de discriminación y en la que se respeten las diferencias ideológicas, de género, clase social, nacionalidad, edad, religión, estado civil y orientación sexual, y a ofrecer igualdad de oportunidad a todos.
- **Medio Ambiente:**
Promovemos la conservación y el cuidado del medio ambiente.
- **Anticorrupción:**
Actuamos de manera ética, evitando cualquier forma de corrupción, incluyendo la extorsión y soborno.

6. Código Ético Mundial para el Turismo

La sostenibilidad es un tema de gran relevancia en el sector turístico. Los viajeros cada vez tienen más altas expectativas de los destinos que visitan, es decir, que son más exigentes con los productos y servicios que adquieren.

Para nuestro Grupo es importante la adopción de buenas prácticas y principios que promuevan un turismo responsable. Estamos comprometidos con siete de los principios del Código de Ética Mundial para el Turismo definidos por la Organización Mundial de Turismo (OMT) en 1999.



**Código Ético Mundial
para el Turismo**

Por un Turismo responsable

- **Principio 1:**

El turismo fomenta el respeto entre las personas.

- **Principio 2:**

El turismo ayuda a desarrollar a las personas y a los grupos.

- **Principio 3:**

El turismo impulsa el desarrollo económico, social y ambiental.

- **Principio 4:**

El turismo promueve la cultura.

- **Principio 5:**

El turismo beneficia a las comunidades y al país.

- **Principio 6:**

Es indispensable que quienes se desempeñen en la industria turística estén obligados a actuar de manera responsable e íntegra.

- **Principio 7:**

La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta.



7. Conducta ética

La historia de éxito de Grupo Xcaret está basada en el trabajo, la excelencia, la calidad y el compromiso de hacer las cosas bien.

Para Grupo Xcaret:

La ética es la distinción entre lo correcto y lo incorrecto.

La conducta es la forma en la que actuamos basados en las decisiones que tomamos y los estímulos que recibimos.

Por tanto, la conducta ética es la distinción entre lo correcto y lo incorrecto, lo cual guía nuestra forma de actuar y las decisiones que tomamos ante diversas situaciones.

Como colaborador del Grupo, todos los días tienes la posibilidad y la responsabilidad de actuar correctamente para que continuemos manteniendo buenas relaciones con otros colaboradores, personas y grupos.

En este Código de Conducta Ética establecemos las conductas correctas que esperamos de todos los colaboradores de Grupo Xcaret, basados en nuestra filosofía organizacional. Para poder lograrlo, te compartimos los siguientes principios que deben guiar tu forma de actuar:

- Hago siempre lo correcto, sin importar el momento ni el lugar.
- Cumpro con las leyes, reglamentos, normas y políticas.
- Realizo mi trabajo libre de cualquier conflicto de interés.
- Cuido en todo momento de la imagen de Grupo Xcaret.
- Soy honesto y justo en cada una de mis acciones.
- Respeto y trato bien a los demás.
- Llevo a cabo con responsabilidad mis actividades laborales.
- Pido ayuda a mi jefe inmediato en caso de encontrarme en alguna situación difícil o problema.
- Reporto de manera inmediata cualquier acción o comportamiento que vaya en contra de lo establecido en este Código.
- Tus líderes, el equipo de Talento Humano, los integrantes del Comité Ejecutivo, estamos en la mejor disposición de escuchar tus inquietudes y ayudarte a tomar decisiones correctas.



8. Nuestros compromisos

Nuestros compromisos con los colaboradores:

- Otorgar sueldos y compensaciones a tiempo. (Estas deben estar dentro del marco legal y competitivo con los estándares de la industria).
- Otorgar cabalmente las prestaciones que marca la ley.
- Promover un ambiente de trabajo estimulante, sano, seguro y feliz.
- Brindar oportunidades de crecimiento profesional a través de la capacitación y formación constante.

Nuestros compromisos con los clientes, visitantes, huéspedes y socios:

- Cumplir con la promesa de venta.
- Brindar productos y servicios únicos, seguros y de calidad.
- Atender cuestionamientos o quejas con prontitud y cortesía.
- Respetar la naturaleza, la cultura y la vida; ser sostenibles.

Nuestros compromisos con los proveedores:

- Establecer relaciones de manera respetuosa, honesta y transparente.
- Brindar igualdad de oportunidades para todos los proveedores en los procesos de compra y/o contratación de bienes y servicios, de conformidad con la política de adquisiciones.
- Dar cumplimiento a los contratos adquiridos en tiempo y forma.
- Dar preferencia a la compra de productos y servicios primero locales, luego regionales y finalmente nacionales.
- Promover la conducta ética de todos los actores de la cadena de valor.

Nuestros compromisos con la competencia:

- Competir de manera ética.
- Desarrollar prácticas comerciales honestas.
- Mostrar respeto ante cualquier persona o grupo que represente a la competencia.

Nuestros compromisos con las comunidades:

- Ser una fuente de empleo formal y ejemplar en la Península de Yucatán.
- Fomentar el desarrollo económico y social de las comunidades en donde operamos.
- Preservar la cultura, costumbres y tradiciones de la región y de México.
- Apoyar al desarrollo de las comunidades donde tenemos presencia.



Nuestros compromisos con la academia:

- Colaborar en proyectos de investigación en alianza con universidades públicas y privadas.
- Asegurar que quienes realizan sus prácticas profesionales en nuestra organización logren aprendizajes significativos.
- Brindar oportunidad laboral a estudiantes en la medida de las posibilidades

Nuestros compromisos con el Gobierno:

- Cumplir con las leyes y normas municipales, estatales y federales.
- Contribuir en programas sociales y ambientales de beneficio para las comunidades donde tenemos presencia en la medida de nuestras posibilidades.
- Cumplir cabalmente con el pago de los impuestos que la ley determina.

Nuestros compromisos con el medio ambiente y las futuras generaciones:

- Conservar y mejorar los ecosistemas en donde tenemos presencia.
- Usar eficientemente los recursos (agua y energía).
- Correcta disposición de residuos peligrosos y separación de desechos, y garantizar que tengan un destino final adecuado.
- Asegurar el bienestar de las especies que habitan en los ecosistemas donde operamos.
- Desarrollar programas de conservación de especies en peligro de extinción.
- Generar riqueza y fuentes de empleo en beneficio de nuestra localidad, estado y nación.
- Difundir y ser embajadores de nuestras tradiciones y cultura.

8.1 Compromisos con nuestro Grupo:

8.1.1 Colaboradores

8.1.1.1 Diversidad

Respetamos la vida en todas sus formas. Tenemos el compromiso de brindarte un lugar de trabajo libre de discriminación y en la que se respeten las diferencias ideológicas, de género, clase social, nacionalidad, edad, religión, estado civil y orientación sexual y, a ofrecer igualdad de oportunidad a todos.

8.1.1.2 Lugar de trabajo libre de violencia, acoso laboral (mobbing) y hostigamiento sexual.

No permitiremos ningún tipo de violencia (física y/o verbal) o situaciones de acoso laboral (mobbing) y acoso sexual.

El acoso laboral o mobbing consiste en la intimidación de manera frecuente mediante palabras, actos, gestos o escritos que atentan contra la dignidad, personalidad o integridad de la víctima.

El acoso sexual es un tipo de comportamiento incómodo, ofensivo o humillante que no es deseado ni provocado por la persona y está acompañado de conductas verbales, físicas, o ambas, relacionadas con la sexualidad.

En ambos casos el acoso puede venir de cualquier colaborador sin importar el puesto que ocupe dentro de la empresa.

Si eres víctima de este tipo de conducta o sabes de alguien que lo esté viviendo, no dudes en hacer la denuncia ante el área de Auditoría interna.

8.1.1.3 Ambiente de trabajo seguro y saludable

Promovemos la seguridad y el bienestar de nuestra gente (colaboradores, proveedores, visitantes, huéspedes y socios, etc.). Mediante programas de prevención y protección evitamos cualquier accidente que se pudiera presentar en oficinas o en cualquier área de nuestros parques y tours.

Grupo Xcaret tiene la responsabilidad de proporcionarte el equipo de seguridad y protección necesarios para realizar tu trabajo, además de capacitarte para su uso. Tú tienes el compromiso de utilizarlos durante tu jornada laboral por tu bienestar y seguridad.

Todas las áreas deben operar bajo criterios de orden y limpieza para evitar riesgos laborales. Te invitamos a revisar los estándares y lineamientos de seguridad de tu departamento.



8.1.1.4 Lugar de trabajo libre de alcohol y drogas:

Por el bienestar de todos, no permitimos que nuestros colaboradores consuman ni se encuentren bajo los efectos del alcohol ni las drogas durante la jornada laboral.

8.1.1.5 Ambientes libres de humo:

Protegemos la salud de las personas de los efectos nocivos causados por la exposición al humo del tabaco, con la reducción su consumo en lugares públicos cerrados. Hemos designado áreas específicas dentro de nuestros parques, tours y hoteles, para que puedas fumar si así lo deseas.



8.1.1.6 Protección de la información de los colaboradores:

Estamos comprometidos con la protección y confidencialidad de la información personal, profesional y médica que proporcionaste al momento de tu ingreso como parte de tu proceso de contratación. Es importante que consideres que no debes acceder a la información de otros colaboradores, sin previa autorización. Si tienes acceso a esta información de acuerdo a tu perfil de puesto y actividades dentro de la empresa, debes tener especial cuidado en darle un buen uso y protegerla en todo momento.



8.1.1.7 Estándares de presentación:

Te pedimos portar de manera adecuada el uniforme durante tu jornada laboral de acuerdo a lo establecido en nuestra Política de Estándares de Presentación. Es importante cuidar en todo momento la limpieza e higiene del uniforme, el tipo y color de calzado permitido, el uso de accesorios, el maquillaje discreto, el peinado admisible para hombres y mujeres, el uso del gafete y la imagen personal.

Queda prohibido cualquiera de las siguientes acciones que podrían comprometer la imagen y reputación de la empresa:

- ❌ Asistir con el uniforme a establecimientos como bares, antros, discotecas, casinos, centros botaneros, etc., a menos que estés desempeñando una función institucional.
- ❌ Tomar o aparecer en fotografías portando el uniforme sin ninguna relación con las actividades laborales.
- ❌ Participar en manifestaciones, campañas políticas o cualquier otro tipo de manifestación de activismo portando el uniforme.

Te invitamos a leer y consultar los estándares de presentación ubicados en las oficinas de Talento Humano de tu Unidad de Negocio. Todas las direcciones, subdirecciones y gerencias del Grupo son el ejemplo y los responsables de que sus equipos de trabajo cumplan con lo establecido en la política mencionada anteriormente.



8.1.1.8 Conductas inaceptables:

Te invitamos a desarrollar tus actividades laborales de manera ética en todo momento y en cualquier lugar; evitando llevar a la práctica cualquiera de las siguientes acciones que no están permitidas:

- ⊗ Robar o darle un mal uso a cualquier activo que sea propiedad de la empresa.
- ⊗ Revelar o compartir información confidencial o patentada.
- ⊗ Usar lenguaje verbal o corporal ofensivo u obsceno.
- ⊗ Agredir físicamente a alguien.
- ⊗ Falsificar firmas y/o documentos de la empresa.
- ⊗ Usar el cargo o puesto para obtener beneficios propios.
- ⊗ Faltar al trabajo de manera injustificada y excesiva.
- ⊗ Organizar y participar en juegos de azar en áreas y horarios de trabajo.
- ⊗ Usar o revelar claves de acceso y contraseñas sin autorización.
- ⊗ Desarrollar actividades ajenas a las responsabilidades laborales en tu horario de trabajo.
- ⊗ Ver o compartir material físico o visual que sea ofensivo, discriminatorio o ilegal.

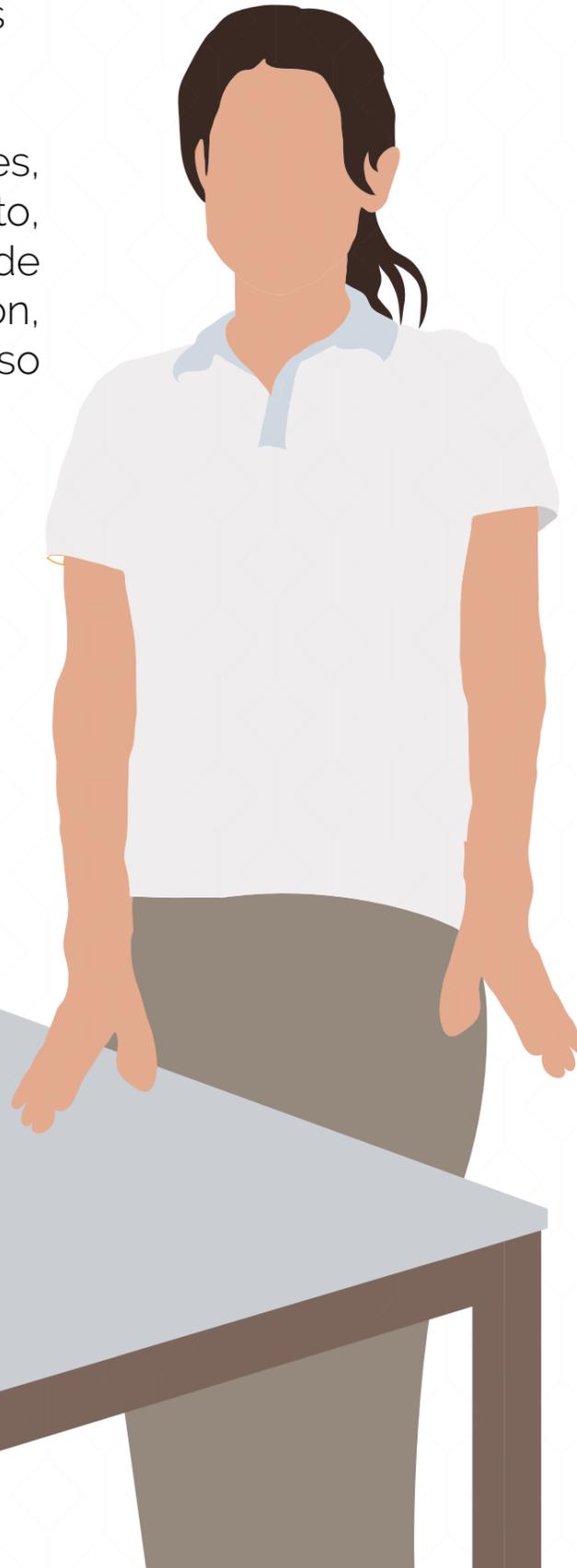


8.1.2 Grupo Xcaret:

8.1.2.1 Protección de los recursos de la empresa:

Los recursos son todos aquellos bienes que son indispensables para llevar a cabo nuestras actividades laborales.

Los recursos que forman parte de la organización son instalaciones, maquinaria, mobiliario, equipo de seguridad, equipo de cómputo, equipo de comunicación, equipo de audio y vídeo, equipo de transportación, software, sistemas tecnológicos y de información, papelería e insumos de oficina; y con los que tienes el compromiso de:



- Utilizar de manera responsable.
- Destinar únicamente para el desarrollo de tus actividades laborales.
- Evitar bajo cualquier modo participar o permitir situaciones y/o acciones que se vinculen con el robo, mal uso, préstamo o venta no autorizada.
- Asegurar que sus programas de mantenimiento estén en orden y al día.
- Respetar todas las disposiciones y medidas de seguridad.

8.1.2.2 Información confidencial:

Entendemos por información confidencial todo aquello que no es comunicado de manera pública al exterior por seguridad de los colaboradores y de la organización. La información que se considera de carácter privado son políticas, procedimientos, manuales, estándares, modelos de gestión, datos personales (de colaboradores, clientes, visitantes, huéspedes y socios, aliados comerciales, proveedores, etc.), guías, diseños, plantillas, descripciones de puesto, organigramas, información contable, financiera y comercial, fusiones, adquisiciones y asociaciones, controversias judiciales y administrativas, proyecciones de negocio, planes, estrategias, investigaciones y estudios de mercado, reportes, formatos, prototipos, marcas, entre otras.

Algunos de los principios que te invitamos a poner en práctica son:

- ⊗ Nunca hacer uso de información confidencial para obtener un beneficio o lucro propio o de un tercero.
- ⊗ Hacer uso de la información de forma responsable, segura y objetiva.
- ⊗ Evitar en todo momento revelar o comunicar información confidencial si no se cuenta con una autorización.
- ⊗ Asegurar la integridad de la información que se comparte a terceros a través de una carta compromiso de confidencialidad.
- ⊗ Consultar con el jefe inmediato cuando se presenten dudas sobre el manejo de información confidencial.

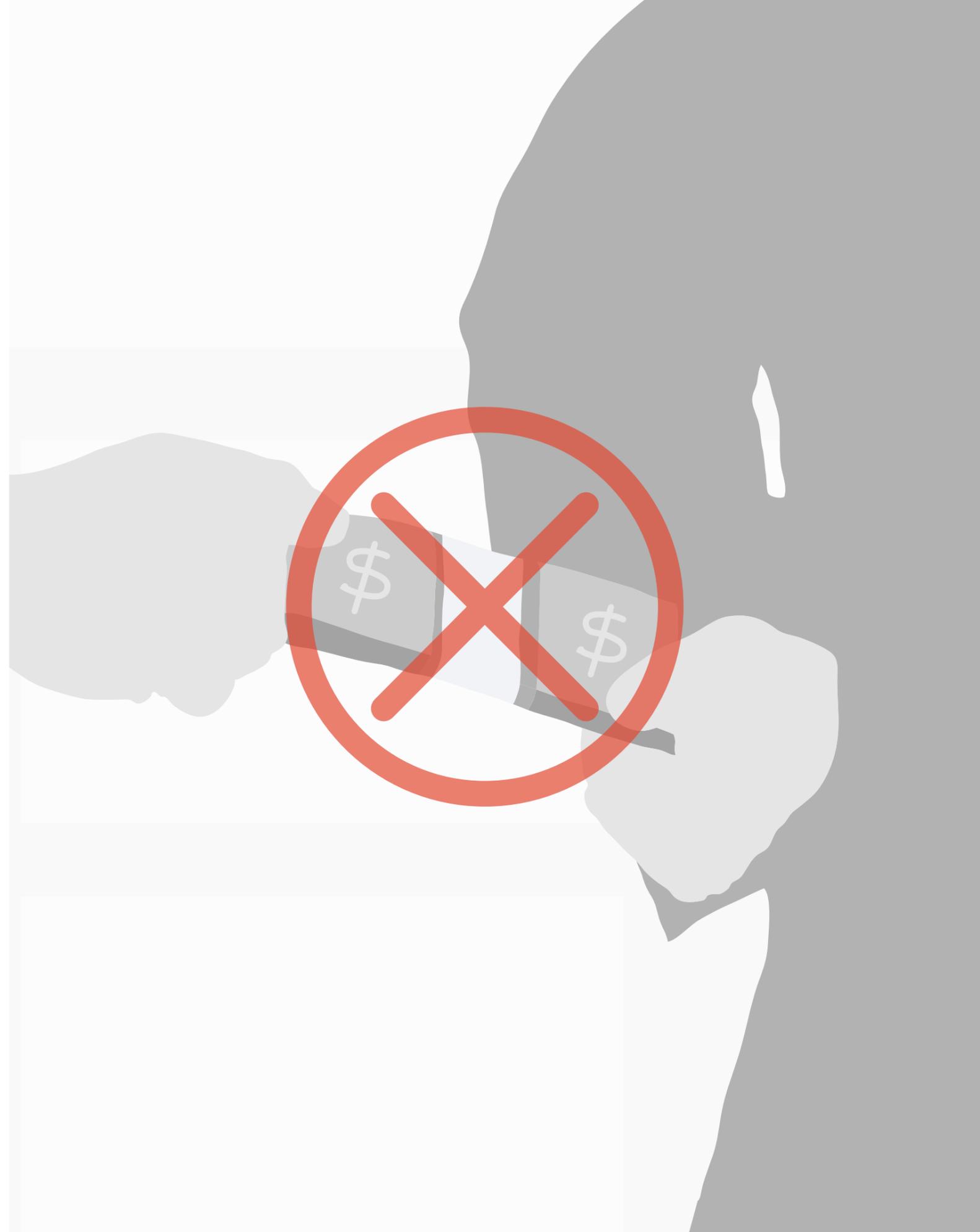


8.1.2.3 Conflicto de intereses:

Un conflicto de interés surge cuando una persona actúa para beneficiarse a sí misma o a un tercero, afectando los intereses de la empresa.

Algunas de las situaciones que podrían presentarse y las cuales debes de evitar son:

- ⊗ Ofrecer y aceptar obsequios y/o regalos a cambio de facilitar relaciones comerciales.
- ⊗ Prometer descuentos y/o tarifas no autorizadas para concretar negocios.
- ⊗ Tener responsabilidad laboral sobre algún familiar directo (por ejemplo: esposa, pareja, padres, hermanos, hijos, cuñados, suegros, etc.). En el caso de situaciones excepcionales, las direcciones ejecutivas podrán someterlo a consideración a la dirección general.
- ⊗ Usar los recursos, activos de la empresa y/o tiempo para realizar actividades para beneficio personal o de un tercero.
- ⊗ Participar en negocios que vendan productos y/o servicios que compitan con las experiencias del Grupo. En el caso de situaciones excepcionales, las direcciones ejecutivas podrán someterlo a consideración a la dirección general.
- ⊗ Hacer uso de nuestro empleo y puesto para compartir información confidencial sobre el Grupo con el fin de beneficiar a un tercero (persona o empresa).
- ⊗ Realizar declaraciones públicas a nombre de la empresa, si no se cuenta con la vocería autorizada detallado en la política establecida.





8.1.2.4 Uso de redes sociales:

Una red social es un sitio de internet que facilita la interacción de manera virtual o electrónica entre personas través de cualquier equipo o dispositivo electrónico (computadoras, laptop, tabletas, celulares, etc.); la cual te permite compartir cualquier tipo de información como imágenes, fotos, vídeos, contenidos, intereses, gustos, actividades, etc. Algunos ejemplos de redes sociales son: Facebook, Twitter, Instagram, etc.

Te invitamos a manejar de forma responsable tus redes sociales bajo los siguientes principios :

Comunica y comparte información de manera respetuosa cuando tu perfil en redes sociales especifique que trabajas en Grupo Xcaret o sea evidente debido al contenido público que compartes (fotos con tu uniforme, comentarios, check-ins en ubicaciones de los parques, tours u hoteles, etc.).

Respetar las publicaciones hechas por otros colaboradores, visitantes, huéspedes o socios en sus redes sociales personales o en las redes sociales del Grupo. (Si detectas alguna publicación en algún grupo de Facebook, o en Twitter o plataforma o foro en el que se exprese una queja o descontento, te pedimos abstenerse de comentar con tu perfil personal y que lo canalices al correo redessociales@xcaret.com).

Evita canalizar dudas, comentarios o sugerencias de algún tercero a los correos de servicio al cliente o en las redes sociales del Grupo.

Demuestra tolerancia en cuanto a género, preferencia sexual, religión, estado civil, filiación política, etc., en las publicaciones que realizas.

Evita revelar información confidencial del Grupo en alguna publicación, eso incluye fotografías de obra en curso, atractivos no terminados, y espacios de trabajo donde en el entorno pudiese distinguirse información confidencial del Grupo.

Evita el uso de logos, nombres de perfil (ej. Paco Xplor Park) e imágenes de la empresa en perfiles de redes sociales. La única excepción es en WhatsApp con uso corporativo.

Reporta los perfiles de colaboradores que hayan publicado o compartido información que vaya en contra de la filosofía corporativa del Grupo.

Canaliza con tu jefe inmediato y/o Talento Humano aquellas situaciones en donde algún colaborador haya publicado algún contenido que ponga en riesgo la imagen y reputación de Grupo Xcaret.

Evita contactar e invitar a influenciadores y celebridades en nombre del Grupo. Si localizas una posible oportunidad, canalízala al departamento de Publicidad.

8.2 Compromisos con nuestro sector:

8.2.1 Comercialización ética:

La experiencia de nuestros visitantes, huéspedes y socios se logra a través del compromiso y el trabajo de todos los colaboradores. Nuestra cadena de valor, integrada por los proveedores y aliados comerciales son parte importante en el logro de nuestros resultados como Grupo. La relación con cada uno de estos grupos, siempre se lleva en un marco de respeto y honestidad. Colaborar de esta manera nos permite generar beneficios y valor para todos.



8.2.2 Negocios justos:

Ser una empresa líder en el destino turístico donde tenemos presencia nos compromete a operar de forma íntegra con nuestra cadena de valor (proveedores, aliados comerciales y competencia) bajo los siguientes principios:

- Proporcionar en todo momento información verdadera y exacta sobre nuestras experiencias.
- Respetar los acuerdos o contratos comerciales establecidos en tiempo y forma.
- Evitar obtener ventaja competitiva a partir de actividades ilegales o no éticas.
- Proteger la información proporcionada por nuestros aliados comerciales y proveedores.
- Desarrollar estrategias comerciales transparentes, honestas y respetuosas.
- Participar en un mercado en el que todos tengamos la oportunidad de vernos beneficiados.

8.2.3 Privacidad de datos:

Respetamos y protegemos toda la información que nos proporcionan nuestros grupos de interés, de acuerdo con nuestra política de seguridad de la información.



8.3 Compromisos con nuestro entorno:

8.3.1 Derechos humanos:

En Grupo Xcaret respetamos los derechos humanos. No promovemos el trabajo infantil y es por esta razón que no empleamos fuerza laboral por debajo de los 18 años; esperando que nuestros aliados comerciales y proveedores también estén comprometidos con estos principios.

Si en algún momento te encuentras en una situación complicada en la que se estén violando tus derechos, te invitamos a platicar del tema con tu jefe inmediato, con el área de Talento humano o notificarlo en algunos de los diferentes canales de denuncia para darle una solución inmediata.

8.3.2 Relaciones con Gobierno:

Hemos desarrollado políticas, procedimientos y controles internos que nos permiten evitar en todo momento malas prácticas de corrupción y soborno en las que se pueda comprometer la imagen de Grupo Xcaret.

Como colaborador tienes la responsabilidad y compromiso de no realizar promesas, ofertas o entrega de algún artículo de valor (dinero en efectivo, oportunidad laboral, cortesías, etc.) a funcionarios de gobierno o cualquier persona o grupo de personas con el objetivo de obtener o influenciar en acciones o actividades que por su naturaleza deberían realizarse de manera ética y conforme a la ley. Es tu responsabilidad denunciar cualquier acto de soborno o corrupción del que tengas conocimiento.

Cualquier acto o denuncia de este tipo será investigado y se tomarán las medidas disciplinarias y legales correspondientes con los involucrados. De esta manera nos aseguramos de promover buenas prácticas de negocio éticas, honestas y transparentes.

8.3.3 Cuidado del medio ambiente:

Nuestra empresa opera en entornos naturales y ecosistemas únicos de la Península de Yucatán y México. Esto nos compromete en desarrollar políticas y programas para el cuidado del medio ambiente, manejo eficiente de los recursos, reducir el impacto de nuestras operaciones, conservar las especies de flora y fauna que tenemos bajo nuestro cuidado y sensibilizar a nuestros visitantes, huéspedes y socios, colaboradores y comunidades en donde tenemos presencia sobre la importancia de cuidar el entorno natural.

Para Grupo Xcaret, el Bienestar Animal se refiere al estado del organismo, incluyendo las sensaciones y sentimientos subjetivos que experimenta como resultado de su salud física y las influencias circundantes; implica que una vez garantizadas todas sus necesidades fisiológicas

con base en el esquema de "Las 5 libertades", su manejo, cuidado y trato debe estar basado en el modelo de "Los 5 dominios" en el que se incluye su salud mental como resultado de procurar una experiencia desafiante y positiva en relación a su entorno".

Cumplimos con todas las leyes y regulaciones ambientales municipales, estatales y nacionales vigentes. Aseguramos que los modelos de gestión ambiental de nuestras experiencias estén avalados por los más altos estándares nacionales e internacionales, tales como la Certificación Internacional para el Turismo Sostenible EarthCheck.

A nivel corporativo contamos con una Política de Sostenibilidad: "Gestionar Grupo Xcaret con base en un modelo que asegure la conservación, difusión y desarrollo del patrimonio natural, sociocultural y económico para las generaciones futuras".

Te invitamos a reportar cualquier tipo de actividad que vaya en contra de nuestra política. En caso de tener dudas o preguntas sobre estos temas te sugerimos consultarlas con el responsable directo del área o al comité ambiental de tu Unidad de Negocio.

8.3.4 Comunidades donde tenemos presencia:

Contribuimos de manera positiva en las comunidades en donde vivimos y tenemos presencia mediante el apoyo a diferentes programas y causas sociales. Establecer y mantener un diálogo constante con las organizaciones de la sociedad civil, el sector académico y el gobierno nos permite contribuir de manera conjunta al desarrollo social y económico de las comunidades.

9. Inquietudes y denuncias

Si consideras que alguien está actuando en nombre del Grupo y ha incumplido lo establecido en cualquiera de las normas y principios, ha tenido un comportamiento inapropiado o ha expuesto el nombre de la empresa a riesgos legales o que pudiera perjudicar su reputación, debes reportarlo de manera inmediata a través de los canales que te brindamos.

Los medios que tienes a tu alcance para reportar sospechas de violación al Código son:

- Tu jefe inmediato (coordinación, supervisor, jefatura, gerencia, subgerencia, subdirección o dirección).
- Con las gerencias de Talento Humano.
- Gerencia legal y jurídica.
- Auditoría interna.
- Buzón de quejas y comentarios en tu Unidad de Negocio
- Vía correo a: atencionalcolaborador@xcaret.com

Podrás realizar una denuncia de forma oral o escrita. Grupo Xcaret tomará las medidas necesarias para proteger tu identidad o anonimato si realizaste una denuncia o reporte de sospecha de violación contra el Código. Sin embargo, también se tomarán acciones necesarias si alguien realiza una falsa acusación o entrega de información falsa argumentando violaciones al Código.

Nadie tomará represalias directas o indirectas contra algún colaborador que de buena fe haya realizado una denuncia o reporte de sospecha. Si alguien ejerce represalias será sujeto de acciones disciplinarias, que podría considerarse hasta la terminación de la relación laboral.



10. Comité de Ética:

El Comité de ética es el órgano interno que se encarga de sentar las bases para conducir a la organización hacia una cultura ética que garantice la trascendencia de Grupo Xcaret. Entre sus funciones se encuentran las siguientes:

- Impulsar la conducta ética dentro de la organización, así como de la revisión periódica de la normatividad, buenas prácticas y conductas de negocios.
- Asegurar que se reciban y atiendan todos los reportes de faltas incurridas, o incumplimiento a la normatividad y regulaciones vigentes que se reciban a través de cualquier medio mencionado previamente.
- Evaluar las controversias, conflictos y faltas relacionadas con el Código de Conducta Ética de Grupo Xcaret.
- Establecer sanciones y planes de acción en casos relacionados con faltas al Código de Ética que representen un impacto negativo significativo para la empresa.
- Revisar los lineamientos, políticas y procedimientos de operación que aseguren el cumplimiento y apego al Código de Ética.
- Establecer en conjunto con el área de Dirección de Talento Humano un plan de capacitación anual sobre cultura ética para los colaboradores.
- Establecer en conjunto con el área de Cadena de Suministro criterios y un plan de capacitación sobre cultura ética para los proveedores del Grupo.

El Comité de Ética de Grupo Xcaret está representado por integrantes de las siguientes áreas de la organización:

- Consejero Delegado
- Representante del Comité Técnico del Grupo
- Dirección de Auditoría
- Dirección de Talento Humano
- Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales
- Dirección Legal y Jurídica
- De acuerdo con el tipo de controversia, serán convocados representantes de otras áreas relacionadas con el caso a evaluar, ya que este Código es aplicable para todos los grupos de interés del Grupo

11. Recursos

11.1 Consulta en Intranet:

El Código de Conducta Ética de Grupo Xcaret está disponible para consulta en el sitio de Intranet (<http://intranet/xcaret/>). Si no tienes acceso a la Intranet del Grupo, consulta con la gerencia de tu área o con el representante de Talento Humano de la Unidad de Negocio a la que perteneces para que te proporcione mayor información.

11.2 Políticas y procedimientos:

El Código de Conducta Ética no considera todas las conductas en temas laborales. En Grupo Xcaret tenemos políticas y procedimientos adicionales que pueden brindar mayor orientación sobre aspectos de este Código e, incluso, considerar conductas no contempladas. Las puedes consultar en Normatex de Intranet: http://normatex/aspnormateca/H_authenticate.asp?redirect=CONF_index.asp

12. Glosario

Acoso Laboral (mobbing): Consiste en la intimidación de manera frecuente mediante palabras, actos, gestos o escritos que atentan contra la dignidad, personalidad o integridad de la víctima.

Acoso sexual: Es un tipo de comportamiento incómodo, ofensivo o humillante que no es deseado ni provocado por la persona y está acompañado de conductas verbales, físicas, o ambas, relacionadas con la sexualidad.

Aliados comerciales: Son aquellas personas o grupos de personas con la que la empresa tiene una relación de negocios por la venta o promoción de nuestras experiencias, tales como: agencias de viajes, hoteles, arrendadoras, aeropuertos, terminales de autobuses, terminales marítimas, etc.

Cadena de valor: Son aquellas personas o grupos de personas que proveen bienes y servicios a la empresa para su operación diaria.

Conducta: Es la forma en la que actuamos basados en las decisiones que tomamos y los estímulos que recibimos.

Conflicto de intereses: Se refiere cuando el interés de una persona afecta la capacidad de otra en la toma de decisiones éticas y honestas buscando obtener un beneficio propio o la de un tercero.

Comité ambiental: Son un grupo de personas que de manera interna aseguran que se lleven a cabo buenas prácticas ambientales en las diferentes Unidades de Negocio.

Discriminación: Es toda forma de distinción, exclusión o restricción que impide el reconocimiento de los derechos o igualdad de oportunidades de las personas por tomar en consideración el sexo, edad, discapacidad, embarazo, condición de salud, religión, preferencia sexual, etc.

Ética: Es la distinción entre lo correcto y lo incorrecto.

Extorsión: Es un delito que consiste en obligar a una persona mediante amenazas o violencia para un beneficio propio o para un tercero.

Hostigamiento: Es cualquier tipo de comportamiento incómodo, ofensivo o humillante que no es deseado ni propiciado por la víctima (hombre o mujer) y afecta su dignidad.

Información confidencial: Información que es extremadamente sensible y puede causar grandes daños en la integridad y la imagen pública, pérdidas sustanciales financieras, dificultades sociales, y un gran impacto económico). Está disponible sólo para las personas nombradas o posiciones específicas.

Integridad: Hacemos lo correcto cuando nadie nos está mirando.

Política de Sostenibilidad: Desarrollar programas de responsabilidad social empresarial (RSE) que prevengan y reduzcan los impactos negativos al medio ambiente y a la comunidad, cumpliendo con la legislación y estándares internacionales; preservando así este lugar para las futuras generaciones.

Recursos: Son todos aquellos bienes necesarios para llevar a cabo las actividades y operación de una organización.

Red Social: Una red social es un sitio de internet que permite la interacción de manera virtual o electrónica entre personas a través de cualquier equipo o dispositivo electrónico (computadoras, laptop, tabletas, celulares, etc.); la cual te permite compartir cualquier tipo de información como imágenes, fotos, videos, contenidos, intereses, gustos, actividades, etc.

Soborno: Es un delito que consiste en ofrecer o aceptar dinero, regalos o algún tipo de favor para obtener un beneficio propio o para un tercero.

Sostenibilidad: Es una forma de gestión responsable en donde se busca un equilibrio entre el desarrollo económico, social y ambiental.

Turismo responsable: Es aquel que promueve el cuidado del medio ambiente, la valoración de cultura local y a su vez fomenta el desarrollo económico de las comunidades y la región.

13. Carta compromiso

Te invitamos a leer, llenar, firmar y entregar la siguiente carta a la oficina de Talento Humano de tu Unidad de Negocio de Grupo Xcaret.

Me comprometo a cumplir y hacer cumplir todos los principios y normas éticas establecidas en el Código de Conducta Ética. Como colaborador estoy seguro que el actuar de manera correcta dentro y fuera de la organización permitirá la construcción de un mejor ambiente laboral para todos y cuidar en todo momento la imagen y reputación de Grupo Xcaret con todas las personas y grupos con los que tiene una relación.

Cuando tenga una duda, pregunta o problema, sé que puedo consultar el Código de Conducta Ética a través de los diferentes medios que la empresa me facilita:

- <http://intranet/xcaret/>
- www.grupoxcaret.com
- Manual de inducción de colaboradores
- Oficinas de Talento Humano

- Lugar y fecha: _____
- Unidad de negocio: _____
- Área y/o gerencia: _____
- Nombre (s) y apellidos: _____
- Número de colaborador: _____
- Puesto: _____

Firma del colaborador