



Comunicación sobre el progreso 2010



1	perfil	17	principio II derechos humanos	31	Iniciativa de bajo turismo de carbono
2	descripción	18	principio III condiciones laborales	32	compromisos y acciones a realizar en 2011
4	mensaje de la dirección	20	principio VI condiciones laborales	32	nuestras metas para el 2011
5	acerca de este informe	21	principio VII, VIII medio ambiente	33	reconocimientos
6	organigrama resumen financiero	26	principio IX tecnologías	33	tabla de indicadores GRI
7	principio I derechos humanos	29	principio X lucha contra la corrupción		

Comunicación sobre el Progreso COP Xel-Há 2010

Año de apertura 1994	Ecosistemas de Xel-Há Selva baja subcaducifolia, ríos subterráneos, manglar y playa.	Colaboradores 500
Extensión 84 hectáreas	Principales mercados servidos México, Estados Unidos, Canadá y España	Visitantes Más de 500 mil
	Ubicación Parte continental del Municipio de Cozumel, Quintana Roo.	

Descripción

Xel-Há es un parque natural sustentable considerado el acuario natural más grande del mundo y cuya principal característica es la belleza y riqueza de su ecosistema. Dentro de su vasta extensión habita una variada biodiversidad que da vida a esta Maravilla Natural. La caleta, los senderos interpretativos que recorren la selva, los manglares y la playa, permiten que en Xel-Há se desarrolle un contacto permanente entre el hombre y la naturaleza.

Al interior del Parque pueden consumirse alimentos y bebidas en cualquiera de sus cuatro centros de consumo, los cuales operan con los mejores estándares de calidad en el servicio, así como con la seguridad e higiene de los alimentos reconocidos por el Distintivo H a lo largo de cuatro años consecutivos. Entre las diversas actividades que este paraíso natural brinda a sus visitantes se encuentran el nado en la Caleta o en el Río, el Snorkel y sus Recorridos Ecológicos y Culturales, todos ellos incluidos en la admisión.

De manera opcional pueden realizarse actividades como Nado con Manatíes, Sea Trek o Snuba en Caleta o Cenote, las cuales están disponibles en diferentes horarios a lo largo del día. Además de la inolvidable experiencia que viven nuestros visitantes bajo del mar, estas actividades brindan un contacto directo con la naturaleza, a través del cual es posible comprender tanto la importancia de su fragilidad

como la de su preservación.

Asimismo, con la finalidad de fomentar la práctica del deporte y la interacción del ser humano en espacios naturales, y con el reconocimiento de la Federación Mexicana de Triatlón, anualmente llevamos a cabo el Triatlón Sprint Xel-Há. Este evento reúne a más de 500 participantes agrupados en distintas categorías de acuerdo a sus edades, en las ramas varonil y femenil. La derrama económica generada es destinada en su totalidad a la asociación Flora, Fauna y Cultura de México A.C. como apoyo al Programa de Conservación y Protección de la Tortuga Marina.

Conforme a su naturaleza de Empresa Socialmente Responsable, Xel-Há fundamenta sus actividades y estrategias en la adecuada planeación estratégica, estableciendo las directrices de su actuar empresarial.

Misión

Compartir con todos los visitantes una experiencia mágica, única, invaluable e inolvidable en nuestra Maravilla Natural.

Visión

- Ser el mejor parque natural acuático del mundo.
- Ser una empresa ejemplar en recreación turística sustentable y responsabilidad social.
- Ser la mejor empresa para trabajar en México y una de las 100 mejores a nivel mundial.

Valores

Autenticidad, Honradez, Solidaridad, Fidelidad, Bondad y Productividad.

Grupos de interés,

Quienes han sido identificados estratégicamente mediante un mapeo que ha mejorado la comunicación con cada uno de ellos, estableciendo acciones concretas para atender más acertadamente sus necesidades.

Visitantes,

Atendidos con los mejores estándares de calidad que garantizan la seguridad e integridad en cada una de las actividades y ofrecen al mismo tiempo recreación turística sustentable que supera las expectativas de nuestros servicios y productos.

Colaboradores,

La base del excelente funcionamiento de nuestro Parque y a quienes proporcionamos un ambiente de trabajo digno, contribuyendo a su desarrollo en materia laboral y personal, a través de diversos programas, establecidos desde el inicio de operaciones.

Accionistas,

Quienes han tenido la visión e iniciativa para incurrir con éxito en el mundo empresarial con fundamentos sustentables y a quienes principalmente retribuimos este esfuerzo en valor económico.

Socios comerciales,

A través de alianzas estratégicas creamos recíprocos beneficios de negocio, que contribuyen a fomentar la unión comercial que genera una competencia justa y responsable en el mercado.

Proveedores,

En su mayoría mexicanos, impulsando el desarrollo económico del país, y de igual modo, haciéndolos partícipes de nuestras acciones y acercándolos a programas de certificación o al asesoramiento de mejores prácticas como el Pacto Mundial y el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

Comunidades,

Quienes son el sostén de nuestra organización y para quienes desarrollamos programas estratégicos de atención en respuesta al impacto generado

por nuestras operaciones, bajo la dinámica de ganar-ganar.

Entidades gubernamentales,

Con quienes logramos una relación de respeto y cumplimiento de los lineamientos de acuerdo a la ley en cada una de nuestras operaciones.

Organizaciones civiles,

Con quienes tenemos la oportunidad de compartir y unir esfuerzos en el desarrollo de temas comunes, logrando alianzas que benefician e informan a la sociedad.

Competidores,

A través de la transparencia en nuestras operaciones fomentamos una competencia justa que da origen a condiciones de negocio responsables.

Academia,

Sector de vinculación base para fomentar e impulsar el enriquecimiento intelectual, y el cual nos permite establecer programas con instituciones especializadas para el estudio de temas específicos.

Generaciones futuras,

Para que éstas lleguen a tener un lugar digno en donde vivir, tomamos medidas en el cuidado de los recursos naturales y el medio ambiente.

Mensaje de la dirección ejecutiva

El 2010 fue un año de consolidación para el parque Xel-Há en muchos sentidos. Nuestros programas ambientales y de mejora en la calidad de vida de los colaboradores continuaron y se fortalecieron gracias al compromiso permanente y a la constancia de todos y cada uno de los grupos de interés que se encuentran fuertemente vinculados con Xel-Há.

Por cuarto año consecutivo me complace presentar nuestro Balance Social y Ambiental, el cual muestra nuestra labor de 16 años en operación turística sustentable. Este año refrendamos por segunda ocasión nuestra certificación en turismo sustentable EarthCheck (Green Globe- Australia) y por noveno año consecutivo fuimos merecedores del Distintivo Empresa Socialmente Responsable, siendo la primera empresa en Quintana Roo y en el ramo turístico en ostentar este reconocimiento.

Una de las acciones más relevantes en este año fue la realización del Primer Congreso Sustentable para proveedores, espacio diseñado especialmente para fortalecer, formar y capacitar a nuestra cadena de valor en el tema de Desarrollo Sustentable y Responsabilidad Social Empresarial. Uno de los resultados de este evento fue el otorgar a nuestros proveedores las primeras tres becas para la capacitación y obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable. De esta manera fortalecemos una cadena de valor más responsable, ética y amigable con el medio ambiente.

Sin duda, la consolidación de una adecuada estrategia comercial y el inigualable servicio que ofrecen los integrantes de la familia Xel-Há a nuestros visitantes nos mantienen como líderes en la calidad de nuestros productos y servicios. Nos reconocemos como una empresa comprometida, solidaria e impulsora de cambios en la sociedad.

Nuestro compromiso como agentes de cambio es permanente. Esperamos que al leerlo, disfruten este documento tanto como nosotros hemos disfrutado ejecutar cada una de estas acciones en busca de una sociedad más justa y sustentable.

Elizabeth Lugo Monjarrás
Dirección Ejecutiva de Parque Xel-Há

Acerca de este informe

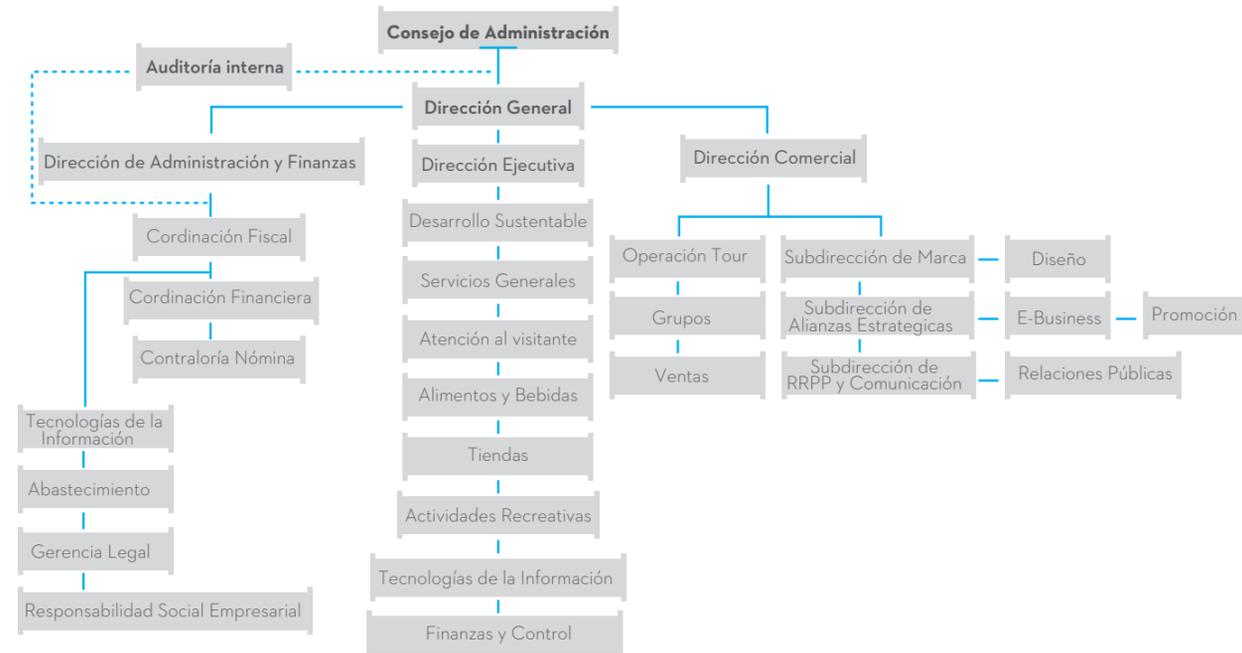
El presente informe ha sido estructurado en base al formato señalado por la Iniciativa internacional Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas - "Comunicación sobre el Progreso (COP por sus siglas en inglés) - iniciativa de la cual el parque Xel-Há es firmante voluntario desde el año 2005. El principal objetivo es informar de manera transparente, clara y veraz a todos nuestros grupos de interés, sobre el desempeño de los temas ambientales y sociales durante este año 2010.

En cada uno de nuestros informes anteriores, 2007, 2008 y 2009, hemos aplicado nuevas herramientas para la elaboración de reportes de sustentabilidad con el objetivo de mejorar continuamente la comunicación hacia el público. Sin duda, este año, una de las aportaciones más importantes de esta estructura se encuentra al final de este documento, por medio de una tabla que ilustra de manera clara la línea transversal entre nuestros programas y los indicadores señalados por el Global Reporting Initiative en su versión G3, los indicadores nacionales de Empresa Socialmente Responsable establecidos por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), y a su vez, la alineación de nuestros programas ambientales y sociales a los principios señalados por el Pacto Mundial.

Al presentar este informe basado en los principios de Pacto Mundial, reconocemos la responsabilidad de las empresas turísticas en abordar temas de carácter humanitario trascendental para los consumidores finales; aunado a ello, es importante para la industria respetar y preservar el medio ambiente, dado que es una de las principales motivaciones de viaje para nuestros consumidores al escoger nuestros productos y servicios.

Finalmente en este año es también importante para el parque Xel-Há compartir las herramientas de Responsabilidad Social Empresarial a sus grupos de interés, especialmente a la cadena de abasto, con la finalidad de establecer alianzas éticas y responsables en nuestro carácter socio corporativo y de agente de cambio en la sociedad.

Organigrama



Resumen financiero

	2010	2009	variación	%
Visitantes	531,256	516,438	14,818	2.9%
Ventas netas	414,747,856	409,962,344	4,785,512	1.2%
Costos	91,402,829	80,681,010	10,721,819	13.3%
Utilidad bruta	323,345,026	329,281,334	-5,936,308	-1.8%
Gastos de operación	233,240,248	184,020,391	49,219,857	26.7%
Utilidad de operación	90,104,779	145,260,943	-55,156,164	-38.0%
Utilidad neta	39,130,137	84,621,056	-45,490,919	-53.8%
Efectivo e inversiones	39,526,724	21,447,377	18,079,347	84.3%
Propiedades planta y equipo	195,873,324	206,478,177	-10,604,853	-5.1%
Activos totales	423,354,623	457,640,790	-34,286,167	-7.5%
Total deuda a largo plazo	87,223,097	52,921,490	34,301,607	64.8%
Pasivos totales	239,239,487	230,169,378	9,070,109	3.9%
Capital contable	184,115,139	227,471,411	-43,356,272	-19.1%

Principio

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Identificación de la problemática:

Ante la necesidad de reforzar los valores y derechos del ser humano, desde el inicio de operaciones de Xel-Há, en 1994, se han creado programas específicos que de manera concreta manifiestan el respeto a los derechos humanos e impulsan el cumplimiento de los mismos, con oportunidades de crecimiento para cada uno de los integrantes del parque.

El apoyo no se dirige únicamente a nivel interno, también se extiende hacia la comunidad, implementando diversos programas que al atender necesidades de educación, cultura y deporte responden integralmente a la protección de los derechos humanos, contribuyendo a formar sociedades más consientes de sus derechos y oportunidades.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

Cada uno de los programas que dan respuesta a este principio se basan en la institucionalización de documentos, de manera que rigen el actuar ético entre los colaboradores y hacia el exterior de la empresa.

- Reglamento Interno de trabajo.
- Manual de Bienvenida.
- Política de becas para colaboradores e hijos de los colaboradores.
- Plan Maestro de Capacitación.
- Política general de Equidad de Género
- Manual de Equidad de Género.
- Procedimiento de evaluación de desempeño.
- Política de donaciones.
- Política de documentación ante autoridades.



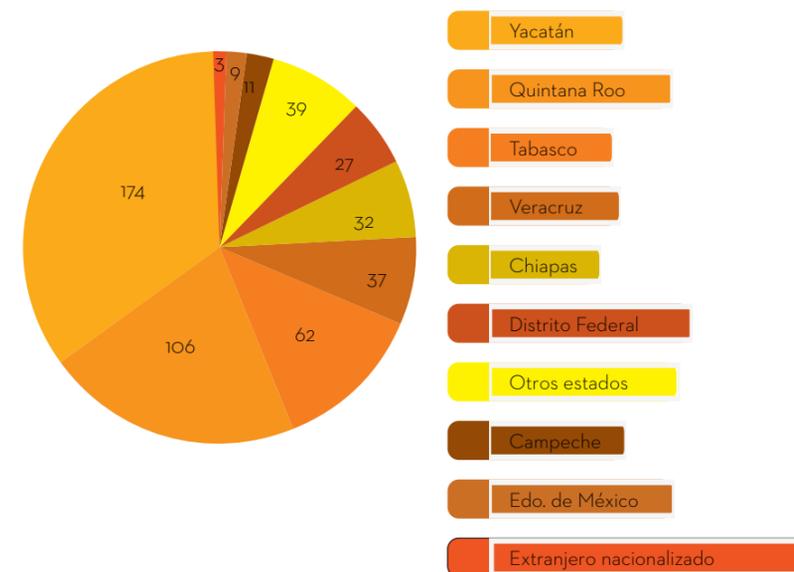
Colaboradores

Los colaboradores son el motor del parque, y sin duda en Xel-Há continuamos motivando e incentivando su crecimiento, personal y laboral, por medio de diversos programas que están consolidados dentro de las acciones de responsabilidad social. Como ejemplo podemos mencionar la conclusión de sus estudios, a través del programa “cero rezago educativo”, becas educativas para colaboradores e hijos, programa de salud, entre muchos otros beneficios, que dan respuesta a nuestro compromiso con ellos.

Al 2010 contamos con un total de 500 colaboradores, provenientes de varios estados de la República que se ven beneficiados con los diversos programas.



Procedencia de colaboradores

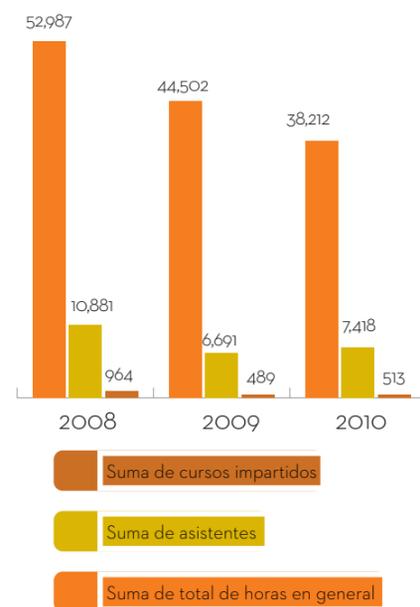


Capacitación para colaboradores¹

La capacitación de nuestros colaboradores es fundamental para el crecimiento y mejora continua de la organización, por esta razón estamos comprometidos con su desarrollo, en diversos ámbitos, algunos especializados para cada área, y otros de crecimiento personal e intelectual de manera general; impartiendo mensualmente cursos, con calificados instructores internos y externos.

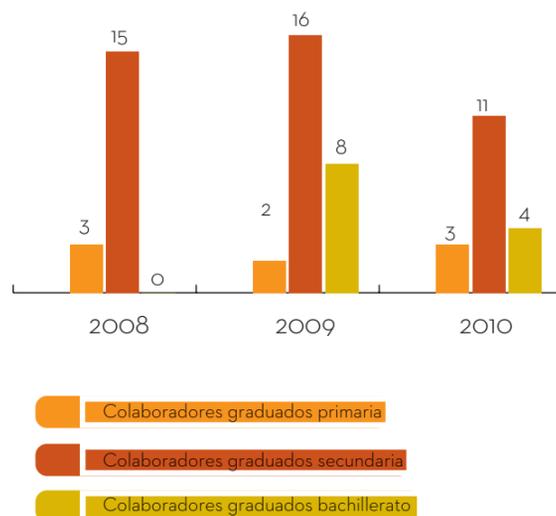
En 2010 se destinaron 78 horas de capacitación por colaborador con un total de 38,212 horas, dentro de las cuales se impartieron 513 cursos con una asistencia total de colaboradores de 7,418 veces y una inversión de \$ 1,134,363 pesos.

Capacitación de colaboradores



En noviembre de 2010 se entregaron las certificaciones a los 3 niveles de estudio básicos 3 colaboradores en Primaria 11 en Secundaria 4 en Bachillerato, a través del examen CENEVAL.

Cero rezago educativo



Cero rezago educativo²

Desde el año 2003 en Xel-Há fomentamos la educación y abatimos el problema nacional de analfabetismo, a través del programa "cero rezago educativo", con el cual seguimos brindando el apoyo necesario a nuestros colaboradores para que puedan concluir sus estudios básicos.

Además del apoyo en horario, espacio y profesor dedicado a apoyarlos en este proceso, seguimos proporcionando un incentivo monetario por conclusión de estudios continuamos contando con su participación.

La dirección del Instituto Estatal para la Educación de los Adultos entregó en este año a Parque Xel-Há el refrendo de certificación como una Empresa Libre de Rezago Educativo.



Becas para hijos de colaboradores³

Con gran orgullo continuamos con el programa de becas para hijos de colaboradores, donde los más destacados con un promedio igual o superior a 9.0, son beneficiados con un apoyo económico de \$600 mensuales, de esta manera Xel-Há, reconoce su esfuerzo, dedicación y los motiva a continuar con el desarrollo intelectual, de quienes tomarán el futuro de nuestro país.



Becas otorgadas a hijos de colaboradores



En 2010 se otorgó un total de 298 becas con 57 colaboradores beneficiados; y una inversión de \$ 208,600.00.

¹ Indicadores: GRI-LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. GRI- LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Capacitación, Educación y Desarrollo.

² Indicadores: GRI- LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. SOI: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Capacitación, educación y desarrollo.

³ Indicadores GRI- LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Capacitación, Educación y Desarrollo.

Diplomado de inglés⁴

A partir del 2010 los colaboradores del Departamento de Tiendas reciben el diplomado de inglés "Selling Smart", en el que a través de la enseñanza de vocabulario básico se busca el objetivo de especializar a los colaboradores en la fraseología de ventas para poder mejorar el servicio al visitante.

El curso consta de 3 niveles: Básico inicial, Básico y Pre-intermedio y su meta es que el 100% de los colaboradores de tiendas alcance el nivel de Pre-intermedio.



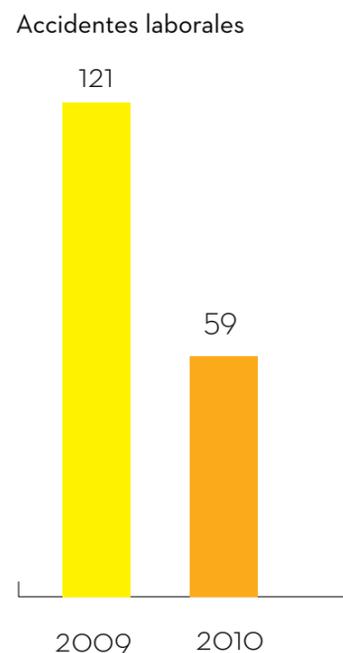
Participación de **39** colaboradores



Salud y Seguridad en el trabajo⁵

Anualmente realizamos brigadas de medicina preventiva para colaboradores donde se realizan pruebas de diabetes, hipertensión, papanicolau y vacunas, entre otras. Asimismo, permanentemente contamos con estrictas medidas de seguridad para la protección integral de los colaboradores mediante las brigadas de seguridad y protección civil.

Reducción del 52% en el número de accidentes con respecto a diciembre de 2009.



Eventos deportivos y culturales⁶

Con el objetivo de promover el deporte y fomentar la salud física y mental de nuestros colaboradores, continuamos organizando actividades recreativas como clases de aeróbics, pilates, yoga y torneos deportivos donde premiamos a los mejores deportistas en las distintas disciplinas. Estas actividades propician la integración entre compañeros de trabajo y por lo tanto fortalecen el excelente clima laboral.

En 2010 se organizaron 3 eventos durante el año contando con la participación de 250 colaboradores.



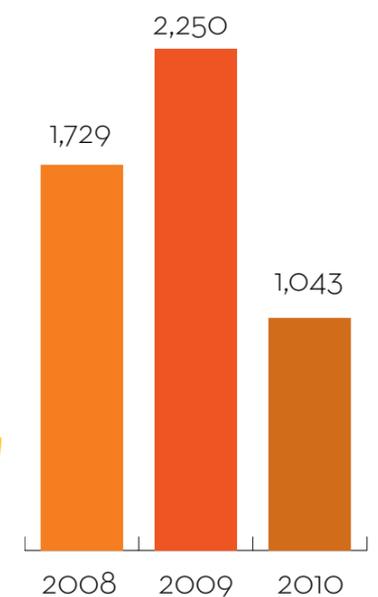
Masaje para colaboradores⁷

Esta relajante prestación adicional brindada a los colaboradores frente al mar, permite tener un momento de liberación y continuar con sus funciones con más tranquilidad y eficiencia.

Cada colaborador tiene el derecho a 2 masajes mensuales.

En el 2010 se realizaron 1,043 servicios de masaje a colaboradores.

Masajes para colaboradores



Pases de cortesía para colaboradores y familiares⁸

Con el objetivo de fomentar la unión familiar en las actividades de recreación, Xel-Há brinda cortesías para sus colaboradores, a través de las cuales pueden asistir al Parque y disfrutar de esta Maravilla Natural en compañía de sus familias.

⁴ Indicadores GRI-LA³: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Capacitación, Educación y Desarrollo.

⁵ Indicadores GRI-LA³: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. GRI-LA⁸: Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Empleabilidad.

⁶ Indicadores GRI-LA³: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Balance entre trabajo y familia.

⁷ Indicadores GRI-LA³: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Balance entre trabajo y familia.

⁸ Indicadores GRI-LA³: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Balance entre trabajo y familia.

Comunidad

Ciudad Chemuyil⁹

Desde 1997, el parque Xel-Há considera el apoyo a Ciudad Chemuyil como parte de sus líneas estratégicas de Responsabilidad Social Empresarial, fortaleciendo año con año cada uno de los programas que se realizan en la comunidad como lo son la Biblioteca, el Centro de Capacitación Tecnológico y la sala de usos múltiples. Simultáneamente apoyamos en temas de recolección de residuos y mantenimiento urbano de espacios públicos; de tal forma y en coordinación con la Secretaría de Salud, mensualmente llevamos a cabo las Caravanas de Salud que benefician a toda la comunidad.



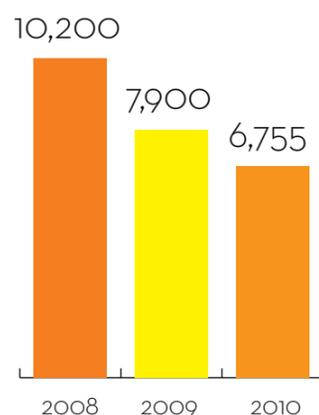
Biblioteca la Ceiba y Centro de Capacitación Tecnológica¹⁰

La biblioteca "La Ceiba" es un espacio destinado para el crecimiento educativo de la comunidad, dentro del cual los habitantes asisten a realizar sus tareas, actividades o consultar libros. Igualmente en el Centro de Capacitación Tecnológica los habitantes que no han tenido fácil acceso en estos temas, han aprendido a usar una computadora, aprovechando esta herramienta para consultar e investigar sobre los temas de su interés.



71 personas tomaron el curso de computación y 14 Certificaciones IEEA en el nivel Primaria y Secundaria.

Consultantes de "biblioteca la ceiba"



En 2010 atendimos a

6,755 usuarios en la biblioteca

⁹Indicadores GRI- EC³: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. EC⁸: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público. SO¹: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad-Inversión Social. ¹⁰Indicadores GRI- EC³: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. EC⁸: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público. SO¹: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad-Inversión Social.

Deporte y cultura¹¹

El fomento del deporte en la comunidad se ha impulsado por medio de la inversión en remodelación de instalaciones deportivas y organización de diversos torneos que han incidido en la participación de los habitantes en alguna actividad deportiva, generando un aumento en el número de personas que realizan actividades físicas en la comunidad.

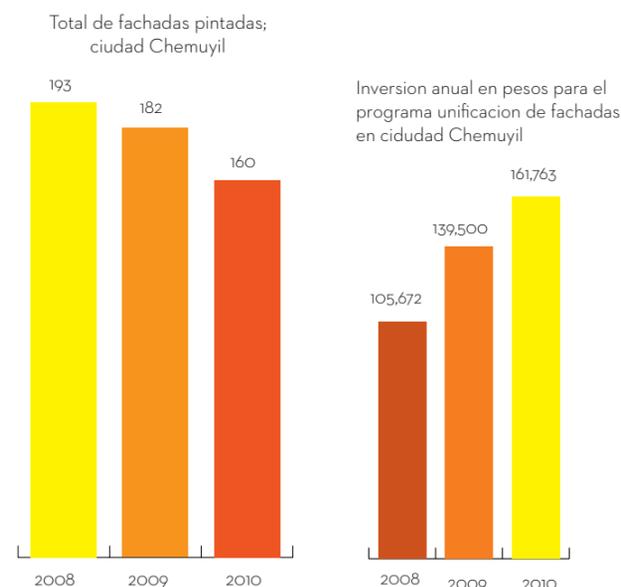


Asimismo, se han organizado eventos folclóricos, de ballet, canto y obras teatrales para la recreación y entretenimiento cultural de la comunidad, sin costo alguno.

En 2010 se realizaron 12 eventos

Imagen urbana: concurso de fachadas¹²

Para que los habitantes de ciudad Chemuyil puedan tener viviendas dignas con una mejor imagen, cada mes de diciembre tiene lugar el concurso de "pinta de fachadas". Xel-Há proporciona pintura a los habitantes para que ellos expresen su creatividad. Al final se reconoce a las propuestas más creativas a través de una gratificación económica.



Al 2010 se tuvo una inversión total de \$161,763 pesos, de los cuales \$ 116,763 pesos fueron destinados para pintura y \$ 45,000 pesos para premios.



Cada fachada tuvo un costo \$ 730.00 pesos, pintando 160 fachadas de un total de 260.

Se entregaron 3,040 litros de pintura gratuitamente, con un promedio de 19 litros por fachada.

Actualmente se encuentran pintadas 237 fachadas de un total de 260, lo que representa el 91% del total de fachadas.

Desde el 2005 al 2010 se ha invertido un total de \$ 896,935.00 pesos, de los cuales \$626,935.00 han sido para pintura y \$270,000 destinados en premios.

¹¹ Indicadores GRI- EC³: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. EC⁸: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público. SO¹: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad-Inversión Social. ¹²Indicadores GRI- EC³: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. EC⁸: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público. SO¹: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad-Inversión Social.

Atención médica y caravanas de salud¹³

En colaboración con la unidad de atención médica de ciudad Chemuyil y a través de caravanas de salud, brindamos pláticas y talleres informativos de formación para jóvenes, así como revisiones con especialistas.

Además, en estos espacios se ofrecen pláticas de orientación legal referentes a trámites de vivienda, separaciones, custodias de hijos y pensiones alimenticias.



Atención médica y caravanas de salud Ciudad Chemuyil



Personas atendidas

En este 2010 se realizaron 12 Brigadas de medicina preventiva con 1,476 personas atendidas.

Cursos de Verano¹⁴

Durante el verano del 2010, en Ciudad Chemuyil recibimos a un grupo de Jóvenes Voluntarios, provenientes de diversos países de Europa, que patrocinados por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), nos acompañaron para participar en cursos de diferentes actividades con los niños de la comunidad.

Durante 15 días se impartieron clases de inglés, danza, canto, pintura, manualidades y prácticas de diversos deportes, contribuyendo al bienestar físico y mental de los pequeños.

120 niños y niñas beneficiados



Inicio del Programa de Separación de PET¹⁵

Debido a la problemática ambiental actual, en 2010 Xel-Há inició un Programa de Separación de PET en Ciudad Chemuyil. Este es un paso más para continuar implementando acciones en beneficio del medio ambiente y lograr que ésta sea una comunidad verde en un futuro.

Con la finalidad de dar a conocer a la comunidad las actividades referentes a este programa, además de solicitar su participación y apoyo, se han realizado reuniones con autoridades, representantes de vecinos y comerciantes.



Los resultados: 8 pláticas de información impartidas, visita a 100 familias para campaña de sensibilización y reforestación del área de contenedores de desechos.

Ludoteca de Tulum



Niños y niñas beneficiados

Ludoteca de Tulum¹⁶

Continuamos apoyando el desarrollo de los niños en coordinación con la Fundación de Apoyo Infantil de Quintana Roo FAI-Save the Children, brindando espacios alternativos para el desarrollo de los niños, apoyando y patrocinando actividades de la comunidad de Tulum.

Los beneficiados fueron 40 niños y niñas.

¹³Indicadores GRI- EC³: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. EC⁸: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público. SO¹: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad-Inversión Social.

¹⁴Indicadores GRI-SO¹: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad-Inversión Social.

¹⁵Indicadores GRI- EC³: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. GRI-EC⁸: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público. SO¹: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad-Inversión Social.

¹⁶Indicadores GRI- EC³: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. SO¹: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad

Principio II
No ser cómplice de abusos de los derechos

Identificación de la problemática:
Estamos conscientes de que no sólo se cumple con respetar los derechos humanos apoyándolos al interior de la empresa, sino también tratando de fomentar su práctica hacia nuestros grupos de interés externos, quiénes también forman parte del impacto que genera la operación del Parque. Al extender estas prácticas formamos una cadena de ciudadanos corporativos responsables.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

Para seguir un compromiso en el actuar de todos los integrantes, se ha creado la siguiente documentación institucionalizada:

- Política de Abastecimiento
- Manual de Abastecimiento
- Procedimiento de Selección de Proveedores

Participación con proveedores

Construyendo una cultura de Responsabilidad Social Empresarial en conjunto con nuestros proveedores. En 2010 Xel-Há brindó el apoyo y la canalización necesaria para que dos de estas empresas obtuvieran el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) que entrega el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

Primer Congreso de Proveedores Sustentables¹⁷

Este primer Congreso organizado por Xel-Há pretende formar una cadena de valor que sea responsable de sus operaciones y de los impactos que éstas causan, contribuyendo a mejorar la economía local, así como a preservar los recursos de la zona a través de estrategias de negocio que impulsen el logro de estos objetivos, en conjunto con nuestros proveedores.

¹⁷Indicadores GRI-EC²: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en donde se desarrollen operaciones significativas. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad-Cadena de valor.



En el congreso se presentaron seis pláticas en diversos temas, las cuales fueron impartidas por consultores y colaboradores líderes con experiencia en su dominio:

- Parque Xel-Há hacia un Desarrollo Sustentable
- Conocimiento del Recurso Natural
- Manejo de Desechos
- Sistema de Gestión de Calidad “Moderniza”
- Responsabilidad Social Empresarial
- Valor del Recurso Humano para Generar Competitividad

Principio III
Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Identificación de la problemática:
Dentro del respeto a los derechos humanos también debemos reconocer y apoyar a los derechos laborales, así como la libertad de asociación y negociación entre colaboradores, que refuercen la unión en beneficio del cumplimiento de sus derechos. A través del tiempo hemos observado que en la sociedad los grandes movimientos requieren de la unión de un grupo por un objetivo específico. La intervención y obligación como empresa está en dirigir a estos grupos hacia la unión enfocada a movimientos que realicen cambios positivos en la sociedad.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

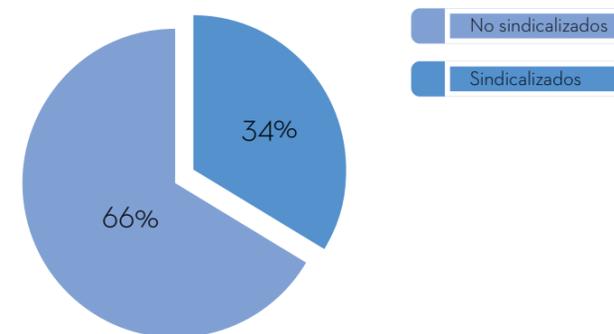
En cuestión de instrumentos que respalden el actuar en la organización con respecto a la libertad de asociación contamos con los siguientes documentos:

- Reglamento Interior de Trabajo
- Política General de la Comisión de Seguridad e Higiene
- Acta CROC
- Contrato Colectivo de Trabajo

Colaboradores sindicalizados y otras asociaciones¹⁸

Dentro de las acciones hacia el beneficio y autonomía de los colaboradores, el parque Xel-Há apoya la libertad de asociación, permitiendo la creación de sindicatos y otras negociaciones colectivas. A través de estos, los miembros reciben beneficios adicionales a los que otorga la empresa.

Colaboradores sindicalizados



¹⁸Indicadores GRI-HR²: Actividades de la compañía en las que el derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Empleabilidad.



Comisión de Seguridad e Higiene en los alimentos¹⁹

El Parque cuenta con instalaciones de primera calidad a través de las cuales ofrecemos a nuestros colaboradores las herramientas necesarias para desempeñar sus tareas, como lo son las áreas de preparación de alimentos que cuentan con estrictas medidas y estándares de seguridad e higiene para llegar a su presentación final.

Durante el 2010 tuvo lugar la 4ta recertificación del Distintivo "H". La excelencia del proceso se ve reflejada en cada una de las etapas, es decir, desde la compra, selección y almacenamiento, hasta la preparación de los alimentos.

Por primera vez, en diciembre de este año, se incluyó en la evaluación a todos los centros de consumo, incluyendo el comedor de colaboradores, obteniendo altas puntuaciones.



Calificación de 100% en los puntos no críticos y 100% en los puntos críticos por segundo año, es decir la calificación perfecta.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

Al interior, la siguiente documentación institucionalizada respalda la forma de actuar entre colaboradores para lograr un ambiente libre de discriminación:

- Política General de Equidad de Género
- Manual de Equidad de Género
- Contrato Colectivo de Trabajo
- Reglamento Interior de Trabajo

Modelo de Equidad y Género²⁰

Desde el 2004, y cada dos años, Xel-Há ha refrendado la certificación del Modelo de Equidad de Género que otorga el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), permitiendo un espacio laboral libre de discriminación y otorgando los mismos beneficios para hombres y mujeres.

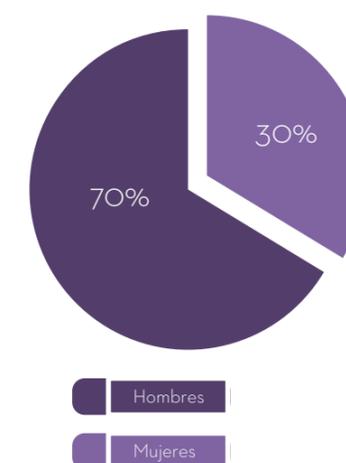
Permiso de paternidad²¹

Como resultado de la Certificación del Modelo de Equidad de Género, los colaboradores cuentan con el beneficio de permisos de paternidad, los cuales les permiten ausentarse del trabajo con goce de sueldo, para que puedan disfrutar del nacimiento de sus hijos. En caso de que el nacimiento haya sido en Quintana Roo la prestación abarca 3 días, si el nacimiento se dio en otro estado de la República corresponden 5 días.

En 2010 se otorgó un total de 25 permisos de paternidad y se presentaron 18 casos de incapacidades por maternidad.

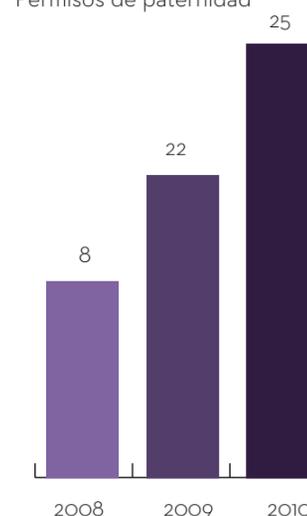
Identificación de la problemática:
Uno de los grandes temas que siguen persistiendo en la sociedad, es sin duda la discriminación laboral y la falta de equidad de género. La cultura a nivel mundial ha orillado al sector laboral a establecer acciones que de forma generacional inculquen una concepción madura de la libertad y oportunidad en materia de empleo sin ser discriminados por condiciones que han sido marcadas a través de los años. Es por eso que en Xel-Há laboramos con la certificación del Modelo de Equidad de Género desde el año 2004, ofreciendo igualdad de oportunidades a nuestros colaboradores.

500 colaboradores



El ambiente laboral que se desarrolla en Parque Xel-Há nos permite contar con los índices más bajos de rotación de personal en la zona, es decir el 29.43%.

Permisos de paternidad



¹⁹Indicadores GRI-HR: Actividades de la compañía en las que el derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. LA: de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Empleabilidad-Seguridad e Higiene.

²⁰ Indicadores GRI-LA: Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Derechos Humanos, Diversidad e Igualdad de oportunidades. Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana-Trato justo y Globalidad.

Principio

Apoyar al enfoque preventivo frente a los retos medioambientales; y Principio 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental

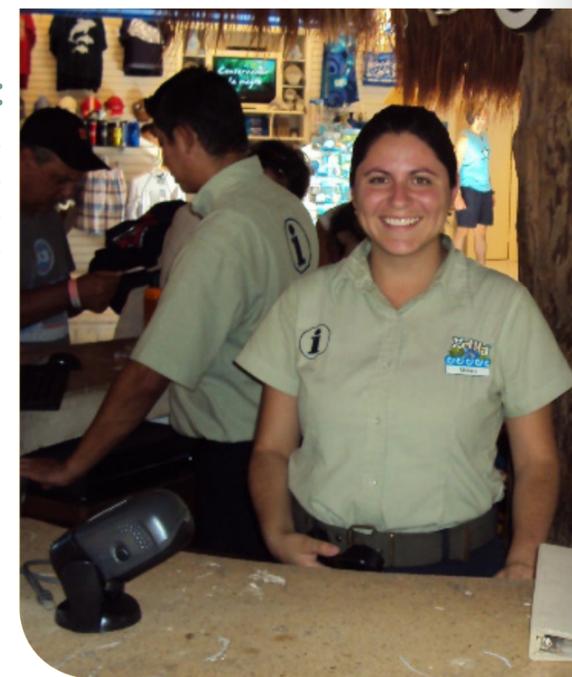
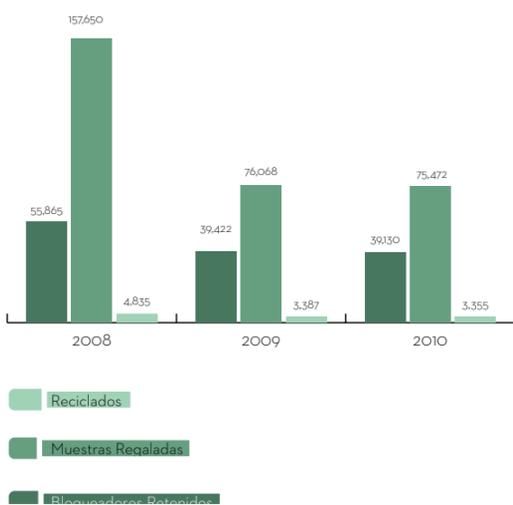
Identificación de la problemática:
Desde hace varias décadas los expertos han advertido a la humanidad sobre las consecuencias del uso inadecuado de los recursos y su impacto en el medio ambiente. Estas consecuencias las vivimos cada día con más claridad, sin embargo, en Xel-Há se han implementado programas que hacen frente a los retos medioambientales y promueven la responsabilidad en estos temas al mismo tiempo.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

A nivel ambiental deben seguirse varios procedimientos y formas de trabajo que deben estar respaldadas por un documento formal para su debido cumplimiento. En Xel-Há hemos institucionalizado los siguientes:

- Política de Sustentabilidad y Responsabilidad Social de Parque Xel-Há
- Procedimiento Monitoreo de Fauna
- Procedimiento Monitoreo Bacteriológico de la Caleta
- Procedimiento de Rescate de Plantas
- Política Específica de Relación con las Autoridades Ambientales
- Sistema de Gestión Ambiental

Bloqueadores



Bloqueadores no biodegradables²²

Desde 1997 Xel-Há ha continuado con éxito el programa de intercambio de bloqueadores biodegradables, logrando conservar el ecosistema y reteniendo aquellos líquidos que contienen químicos tóxicos. A través de esta práctica se comunica un mensaje de protección al medio ambiente a los visitantes.

39,130 bloqueadores retenidos

3,355 bloqueadores almacenados

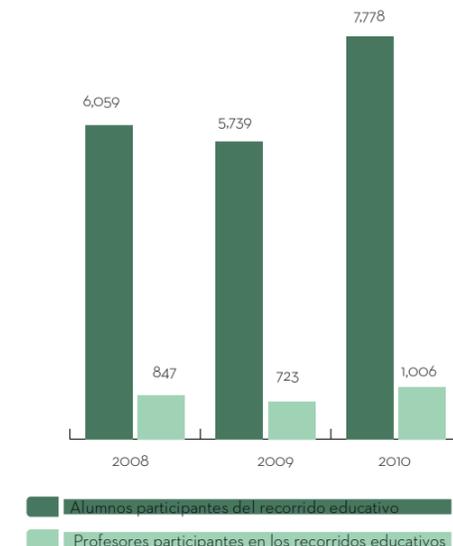
35,775 bloqueadores entregados

Programa de educación ambiental²³

Xel-Há en alianza con la Secretaría de Educación del Estado de Quintana Roo y como apoyo a la educación y el fomento de la importancia del cuidado de la naturaleza de manera preventiva, continúa realizando el Programa de Educación Ambiental dirigido a niños de educación básica. Este programa consta en llevar diariamente al Parque a 100 niños y brindarles recorridos y talleres donde aprendan a valorar los recursos naturales, así como la importancia de respetarlos y mantenerlos vivos. Al final del recorrido los niños pueden disfrutar de las instalaciones y servicios que brinda el Parque.

En 2010 tuvimos la asistencia de 212 grupos con 7,778 alumnos y 1,006 profesores

Programa de educación ambiental

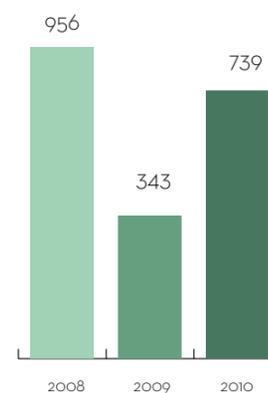


Recorridos ecológicos y culturales para visitantes²⁴

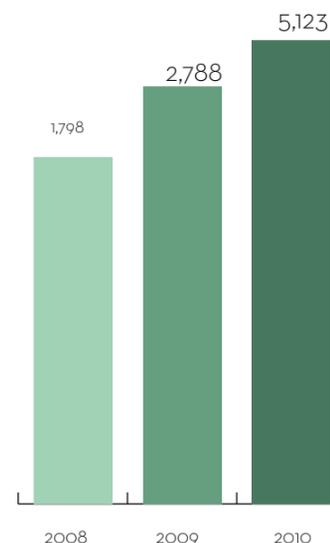
Xel-Há brinda a todos nuestros visitantes recorridos ecológicos y culturales gratuitos, que dan a conocer la riqueza cultural e histórica de la región y fomentan la preservación del medio ambiente.

El recorrido cultural hace referencia a la historia de la región y al término de éste, se invita a los visitantes a sembrar una planta en el Vivero del Parque. Por su parte, en el recorrido ecológico se da una breve explicación de las formaciones geológicas de la zona o cuevas mayas, así como de la flora y fauna de la región. Al cierre del recorrido se habla sobre la importancia del sistema hidrológico al que pertenece la caleta del Parque.

Numero de arboles plantados



Ecotours para visitantes



Durante el 2010 atendimos a un total de 5,123 participantes con un total de 739 árboles plantados por los visitantes en los recorridos guiados.

²³Indicadores GRI- EC³: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. GRI-EC⁸: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público. EN¹⁴: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. SO¹: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Vinculación con la comunidad: Inversión Social Vinculación con el medio ambiente: Operaciones ambientales-Capacitación y programas ambientales-Información y comunicación ambiental.

²⁴Indicadores GRI- EN¹⁴: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. SO¹: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Vinculación con la comunidad: Inversión Social Vinculación con el medio ambiente: Operaciones ambientales-Capacitación y programas ambientales-Información y comunicación- Difusión de la responsabilidad social ambiental.

Monitoreo de peces²⁵

Debido a la riqueza natural de su caleta, Xel-Há es un excelente lugar para albergar y reproducir a una gran cantidad de especies de peces. Por esto, desde hace 10 años se realizan estudios y monitoreos mensuales de las condiciones de las diversas especies y de la implementación de técnicas que establecen condiciones adecuadas para mantener un ambiente sano para la protección del manto acuífero y la reproducción de fauna marina.



En 2010 fueron construidos 105 refugios artificiales en la caleta para ambientar el entorno a favor de aumentar la reproducción de especies.

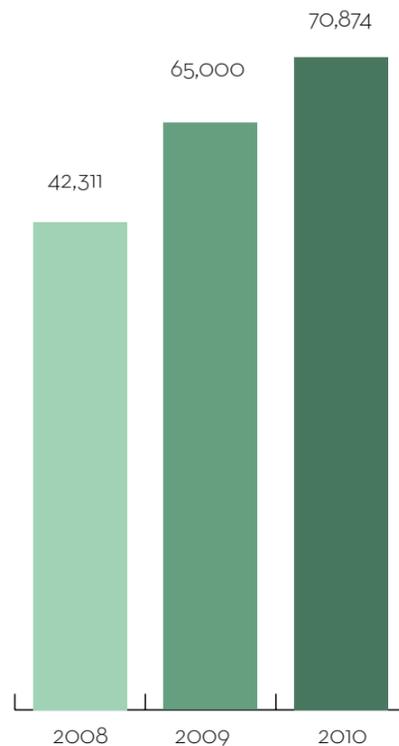


Vivero²⁶

Desde el año 2000, Xel-Há cuenta con un Vivero donde se expone la flora de la región, que es la misma que se utiliza para la reforestación de las áreas verdes del Parque. Sin embargo, la función principal de este lugar es preservar la flora y la producción de especies en peligro de extinción como son las Palmas Chit (*Thrinax radiata*), Nacax (*Cocotrhrinax readii*) y Despeinada (*Beucarnea amelia*).

Producción 2010: 70,874 plantas, con las cuales fueron reforestadas 25 áreas del Parque a lo largo del año Reforestación acumulada del 2000 al 2010: 389 mil plantas.

Reforestación dentro del parque:
producción anual de plantas



²⁵ Indicadores GRI-EN¹³: Hábitats protegidos o restaurados. GRI-EN¹⁴: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad. ²⁶Indicadores GRI-EN¹⁴: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

Abeja Melipona²⁷

Desde el año 2000 y como parte de los programas culturales del Parque, Xel-Há promueve el cuidado de la abeja maya y la cosecha de su miel, llamada Meliponicultura. Dos veces al año y en luna llena, un sacerdote maya realiza la "Ceremonia de Cosecha de la Miel", una actividad que se realiza desde épocas prehispánicas y que tiene como finalidad agradecer y bendecir la cosecha este producto natural.

En los recorridos guiados, tanto en inglés como en español, se difunde y sensibiliza a los visitantes sobre la importancia del cuidado de esta especie en peligro de extinción.



En 2010 obtuvimos nuevamente el Certificado Plata de EarthCheck, debido al uso racional de recursos a través del mantenimiento de nuestras buenas prácticas.

3 talleres con la asistencia de 145 colaboradores



En 2010 contamos con 320 participantes directos en la ceremonia, la cual se transmitió en vivo por canales de televisión locales y por Internet

Certificación EarthCheck²⁸

Desde sus inicios el parque Xel-Há ha trabajado considerando la importancia de la preservación y conservación del Medio Ambiente. En 2009 adquirimos de manera voluntaria el compromiso de alinear nuestro Sistema de Gestión Ambiental a los estándares internacionales establecidos por EarthCheck (Green Globe Australia). De esta manera mejoramos la difusión y comunicación sobre las prácticas realizadas al interior del Parque entre colaboradores y el resto de nuestros grupos de interés.

La importancia de las Alianzas para Xel-Há

Xel-Há comprende que la importancia de trabajar hombro con hombro con diferentes instituciones/organizaciones nos ha servido tanto para crecer como organización, como para apoyar el crecimiento de las instituciones con las que colaboramos y con quienes buscamos mantener relaciones sanas, duraderas y beneficios mutuos.



²⁷Indicadores GRI-EN¹⁴: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad. ²⁸Indicadores GRI-EN²⁰: Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. CEMEFI: EJE- Uso Sustentable de los recursos y medio ambiente: Capacitación y programas ambientales- Manejo del impacto ambiental-Desempeño ambiental.

Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Identificación de la problemática:
Aunado al logro de las prácticas y acciones, cuyo objetivo es compensar los impactos ambientales causados por la operación, es necesario contar con equipo actualizado para trabajar con una gestión que ahorre los recursos y maximice su utilización.

Sin duda, el hacernos de tecnología para mejorar nuestras actividades, realizar procesos y obtener resultados más precisos, cada día se vuelve un denominador básico en el logro no sólo de los retos medioambientales sino de todos aquéllos que una organización desee alcanzar.

Programa de Protección del Caracol Rosa²⁹

Es prioridad para Xel-Há cuidar y preservar la fauna, por eso desde el año 2002, establecimos alianza con el Centro de Investigación y de Estudios Avanzados CINVESTAV-IPN Unidad Mérida, representado por la Dra. Dalila Aldana Aranda, con el objetivo de realizar estudios y monitoreos mensuales de los ejemplares de caracol rosa que habitan en la caleta de Xel-Há. De esta manera observamos las condiciones de esta maravillosa especie, que durante el 2010 reflejaron los fructíferos resultados de esta ardua labor.



Al 2010 se impartió capacitación a profesores con: 3 talleres y 107 participantes.

En 2010 se realizó el 5to Concurso de Dibujo referente a la protección del caracol rosa, en el que se recibieron 773 creaciones.

En total la operación de la Asociación registró la cifra histórica más alta, con 11,095 anidaciones de tortugas marinas: 9,400 de tortuga blanca y 1,695 de tortuga caguama.

Se liberaron en el mar aproximadamente 858,000 tortuguitas: 738,000 crías de tortuga blanca y 120,000 de caguama.

Registro de 2 anidaciones de tortuga carey (muy raras en esta zona), de las cuales fueron liberadas 130 crías.

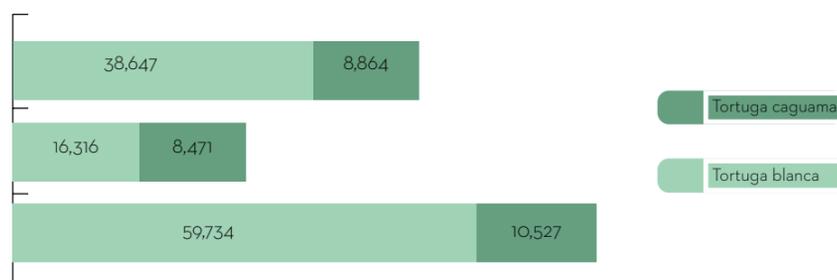
Flora, Fauna y Cultura de México

Programa de Protección y Preservación de la Tortuga Marina³⁰

Con el objetivo de mantener el Programa de Protección y Preservación de la Tortuga Marina, el parque Xel-Há, en conjunto con la asociación Flora, Fauna y Cultura de México A.C. realiza el cuidado de nidos y crías de la tortuga blanca y tortuga caguama. El 2010 fue año récord en el número de anidaciones.

Tan sólo en Xel-Há se tuvieron 815 nidos, de los cuales se liberaron en total 70,261 crías: 10,527 de tortuga caguama y 59,734 de tortuga blanca.

Tortuga marina liberación por especie



²⁹Indicadores GRI-EN⁴: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFL: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

³⁰Indicadores GRI-EN⁴: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFL: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

- Política de Responsabilidad Social y Ambiental del parque Xel-Há.
- Manual de Manejo de Desechos, Reutilización, Reducción y Reciclaje.
- Procedimiento de separación y desalojo de residuos.

Manejo Integral de Residuos y Producción de Composta³¹

Indudablemente y gracias a la excelente operación dentro del Centro de Transferencia y Acopio (CETA), uno de los programas más exitosos de Xel-Há continúa siendo el de Manejo Integral de Residuos Sólidos.

El sistema de separación de residuos, ha mejorado año con año mediante el perfeccionamiento de sus procesos, pero sobre todo con el trabajo y compromiso de cada uno de los colaboradores que se encuentran involucrados. El resultado de ello se refleja en las visitas recibidas al CETA por parte de otras organizaciones y empresas para conocer el éxito en gestión sustentable de residuos.

Este año se recibieron los siguientes grupos:

- Tour compostas convocado por Iniciativa MARTI y Amigos de Sian Ka'an
- Teorema ambiental
- Hotel Oasis Akumal
- Centro Ecológico Akumal
- Taller GIRE SOL organizado por SEDUMA

También fueron rescatadas 517.13 toneladas de desechos orgánicos y 132 metros cúbicos de composta entregados a jardinería con un porcentaje de recuperación del 80%.

En 2010 se rescataron en total 107.07 toneladas de materiales inorgánicos.

³¹Indicadores GRI-EN²: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. EN²: Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. EJE CEMEFL: Vinculación con el medio ambiente: Políticas ambientales-Manejo del impacto ambiental.

Porcentaje de materiales reciclados



Manejo Integral de Agua³²

Para poder capturar la mayor cantidad posible de agua y darle un mejor uso, el Parque cambió su sistema de manejo de aguas residuales de tres fosas sépticas a cinco plantas de tratamiento. Debido a estas acciones tomadas por Xel-Há, la calidad del tratado de las aguas es de excelente calidad y el desperdicio de éstas es mínimo.

Además contamos con un tanque para almacenar agua de lluvia con una capacidad de 30 m3.

Actualmente el **60%** del agua

que se utiliza en el Parque es canalizado a nuestras plantas de tratamiento y reutilizado para el agua de riego



Calentadores solares³³

Desde hace 5 años Xel-Há cuenta con calentadores solares, los cuales calientan el agua que se utiliza en el Parque, fomentando la disminución del uso de hidrocarburos y el aprovechamiento de una gran cantidad energía solar.

Esta acción contribuye al ahorro del 25% de Gas LP.



³²Indicadores GRI-EN⁶: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. EN²: Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Políticas ambientales-Manejo del impacto ambiental.

³³Indicadores GRI-EN⁶: Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. EN⁶: Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. EN⁷: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Políticas ambientales-Manejo del impacto ambiental.

Focos ahorradores³⁴

A través del reemplazo de focos convencionales de luz cálida por focos ahorradores hemos reducido paulatinamente el consumo de energía.

La finalidad será realizar el cambio en todas las instalaciones del Parque.

En 2010 se dio inicio a los trabajos de cambio de iluminación en tiendas por luz ahorradora cálida, contribuyendo al ahorro de energéticos en 13% y reduciendo el presupuesto de \$5,241,256.00 a un gasto real de \$4, 592,567.00.



Eliminación de mapas³⁵

Con la finalidad de combatir la tala y transmitir la cultura de reforestación de los árboles, se han reemplazado los mapas de papel por mapas gigantes que están ubicados en puntos estratégicos dentro del Parque, para la orientación de los visitantes.

Actualmente contamos con 40 mapas en todo el Parque.



³⁴Indicadores GRI-EN⁶: Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. EN⁶: Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. EN⁷: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Políticas ambientales-Manejo del impacto ambiental.

³⁵Indicadores GRI-EN⁶: Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. CEMEFI: EJE- Uso Sustentable de los recursos y medio ambiente: Capacitación y programas ambientales- Manejo del impacto ambiental-Desempeño ambiental.

Principio X

Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Identificación de la problemática:

Un factor base para reflejar la transparencia de nuestras acciones y la anti-corrupción en las operaciones radica en el comportamiento entre colaboradores y hacia otros grupos de interés al exterior de la empresa, para lo cual cumplimos y apoyamos la práctica de valores éticos.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

Los documentos que institucionalizan nuestro comportamiento ético y por lo tanto respaldan el cumplimiento de nuestras acciones son:

- Código de Ética
- Reglamento Interno de Trabajo

Sistema de Calidad Moderniza³⁶

En 2010 y con la firme intención de mejorar la calidad en el desempeño de los colaboradores, los procesos internos, la operación y el servicio a los visitantes, el parque Xel-Há se certificó con el Programa de calidad Moderniza otorgado por la Secretaría de Turismo (SECTUR) a través de un modelo de capacitación ágil y de resultados brevemente visibles, cuyos principios básicos son:

- Sencillez
- Integración como Sistema
- Impacto en los Resultados
- Respeto del Ser Humano

Para poder llevar a cabo este programa se formaron grupos de mejora continua denominados Unidades Gerenciales Básicas UGB's. En el Parque contamos con 21 equipos de mejora (UGB) que durante el 2010 estuvieron trabajando en conjunto con las gerencias y mandos medios de sus respectivas áreas, generando los siguientes resultados:



Participación de los colaboradores con 41 equipos de trabajo que representan un 39% de la plantilla.

Desarrollo de colaboradores en manejo de equipos de trabajo con programas de formación que representó 2,555 horas de capacitación interna.

Implementación de reuniones productivas de trabajo elevando la moral y la disciplina de trabajo en equipo con un total de 201 reuniones en 158 horas.

³⁶Indicadores GRI-SO³; Programas y acciones que forman a los colaboradores en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización. EJE CEMEFI: Capacitación, Educación y Desarrollo.

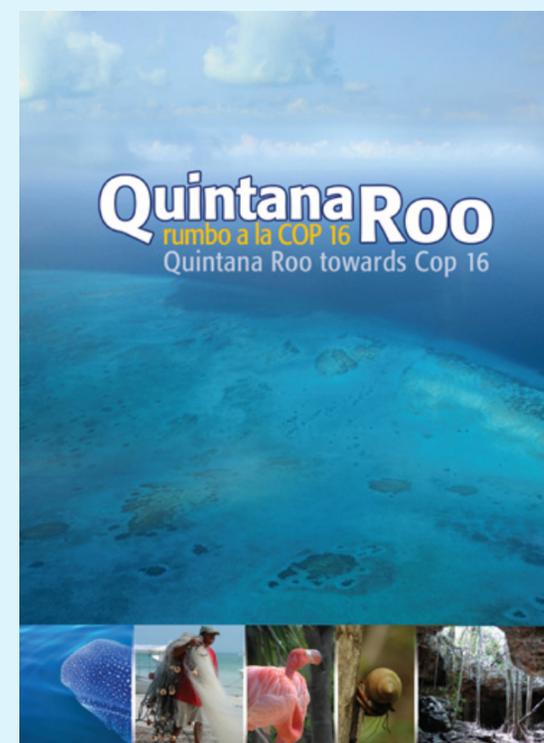
Quintana Roo Rumbo a la COP 16

Durante noviembre y diciembre de 2010, Cancún tuvo el honor de ser el destino anfitrión para la 16ª edición de la Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, y la 6ª Conferencia de las Partes actuando como Reunión de las Partes del Protocolo de Kyoto, cuyo objetivo era discutir sobre las acciones que los países deberán realizar para combatir la problemática del cambio climático.

Como respuesta, y considerando la vital importancia de un evento de esta talla, los socios del Grupo Experiencias Xcaret al cual pertenece el parque Xel-Há, tomaron la decisión de elaborar un documento integral. El informe Quintana Roo rumbo a la COP 16 es un documento que reúne los esfuerzos y participación de diferentes actores de la industria turística, gobierno y sociedad civil, con el objetivo de dar a conocer aquellas acciones que se han emprendido en beneficio del medio ambiente y la sociedad.

La selección de su contenido se determinó en el análisis de las principales inquietudes de los actores de la sociedad, siendo éste un primer esfuerzo por integrar en un mismo documento el quehacer y compromiso del sector privado ante la problemática del cambio climático.

Este documento se incorporó al material que fue entregado a los ministros de medio ambiente de los países participantes.



Iniciativa Turismo Bajo en Carbono

La iniciativa para un Turismo Bajo en Carbono en Quintana Roo es un esfuerzo de asociaciones, empresas y organizaciones de la sociedad civil que trabajan en conjunto brindando información, experiencias y soluciones para afrontar el reto del cambio climático desde el sector turístico.

Los impulsores de la Iniciativa son el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), el Fideicomiso de Promoción Turística de la Riviera Maya, la Oficina de Visitantes y Convenciones de Cancún, la Asociación de Hoteles de Cancún, el grupo Experiencias Xcaret (que incluye a los parques Xcaret, Xel-Há, Xplor y al Tour Xichén) y el complejo hotelero Mayakoba (incluyendo a los hoteles Fairmont Mayakoba, Rosewood Mayakoba, Banyan Tree Mayakoba y el campo de Golf el Camaleón). La parte técnica de la iniciativa está a cargo de prestigiados expertos de la Universidad del Caribe, Mesoamerican Reef Tourism Initiative (MARTI) y la consultora Gestión Política y Planificación Ambiental (GPPA).

La Iniciativa para un Turismo Bajo en Carbono en Quintana Roo busca promover medidas en el sector turístico frente al cambio climático. Los objetivos principales que persigue en el corto y mediano plazo son:

- Convertirse en una plataforma para que empresas turísticas en Quintana Roo calculen sus emisiones de GEI y compromisos de reducción.
- Compilar estos compromisos de reducción y periódicamente hacer público el avance conjunto de las empresas sumadas a la Iniciativa.
- Brindar capacitación al sector turismo sobre temas relacionados con el cambio climático y turismo.
- Promover la colaboración entre empresas turísticas para acelerar la reducción del GEI en el sector.
- Informar a diferentes grupos de interés (incluidos tour-operadores y turistas) de la reducción de emisiones y de las empresas sumadas a esta Iniciativa.
- Promover la realización de investigaciones en temas prioritarios sobre cambio climático y turismo.

Bajo nuestra creencia de que la transparencia y la cooperación son un camino apropiado para transitar y a través de estas acciones, el parque Xel-Há hace frente al principio de anticorrupción.

De qué manera vamos a dar a conocer el COP a nuestros grupos de interés

Los programas y acciones mencionados a lo largo de estas líneas se darán a conocer a nuestros grupos de interés en nuestra página electrónica www.xelharse.com. En el caso de nuestros colaboradores, se hará por medio de la plataforma de la Intranet, la cual nos permite emitir anuncios y temas que son de su importancia. Además, este documento se integrará a la página oficial del Pacto Mundial y se dará a conocer a los miembros de la Red de Pacto Mundial México.

Compromisos y acciones a realizar en 2011

Reconocemos que nuestro compromiso principal es mantener el desempeño ambiental y social que el Parque ha desarrollado a lo largo de estos años, sin embargo, además de mantener nuestros compromisos ya establecidos, nos comprometemos a incrementar nuestros indicadores y a mejorar nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

Nuestras metas para el 2011 son:

- Obtener por segundo año la Certificación de Turismo Sustentable, EarthCheck (Green Globe- Australia) y reportar nuestros resultados en nuestro informe de sustentabilidad 2011.
- Ofrecer nuevamente capacitación y herramientas a nuestros proveedores para que puedan tener acceso al Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, como resultado del Segundo Foro Sustentable para Proveedores 2011.
- Participar en iniciativas de carácter local y nacional que den a conocer nuestro compromiso con temas de cambio climático. Mediante la Iniciativa Turismo Bajo en Carbono, junto con el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF, por sus siglas en inglés) y otras organizaciones representativas de la zona.
- Mantener nuestras distinciones y certificaciones por décimo año consecutivo, tales como Modelo de Equidad de Género, Empresa Socialmente Responsable y Distintivo "H", las cuales refrendan nuestro compromiso en el manejo seguro y saludable de los alimentos que se proporcionan a nuestros colaboradores y visitantes.

R econocimientos



2010

Noveno año consecutivo en obtener el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)



2010

Octavo año consecutivo en obtener la distinción de Mejores Empresas para Trabajar en México por el Great Place to Work Institute México.



2010

Sexto año en obtener la Certificación del Modelo de Equidad de Género MEG: 2003 por el Instituto Nacional de las Mujeres INMUJERES.



2010

Certificación Empresa Libre de Rezago Educativo -Secretaría de Educación Pública (SEP) y Consejo Nacional de Educación para la Vida y el Trabajo (CONEVYT)



EARTHCHECK

2010

Segundo año consecutivo en obtener la Certificación Internacional de Turismo Sustentable Green Globe-EarthCheck Australia. Primer parque en el mundo en obtener esta certificación.



2010

4ta recertificación del Distintivo "H" en seguridad y salud de los alimentos por la Secretaría de Salud.



Empresa firmante de Carta de la Tierra de las Naciones Unidas desde 2004.



Empresa firmante del Pacto Mundial desde 2005.

T abla indicadores GRI-CEMEFI

1. Estrategia y análisis

1.1 Declaración sobre la sustentabilidad 2,4

1.2 Descripción impactos, riesgos y oportunidades 5,17,19-21
25-31

2. Perfil

2.1 Nombre de la Organización 1

2.2 Principales productos 2

2.3 Estructura Operativa 6

2.4 Localización 1

2.5 Países de operación 1

2.7 Mercados servidos 1

2.8 Dimensiones principales 1

2.10 Distinciones obtenidas 33

3. Parámetros de la memoria

3.1 Periodo de cobertura del reporte 5

3.2 Fecha del reporte anterior 5

3.3 Cilo del reporte 5

3.4 Punto de contacto Contraportada

3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria 5

3.6 Cobertura 5

3.12 Tabla de contenidos 1,35-36

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

4.1 Estructura del gobierno corporativo 6

4.4 Mecanismos de comunicación 31

4.8 Misión, Visión, Valores y Principios de Desempeño 2

4.9 Compromisos, estándares internacionales 33

4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos externos 25,30,31

4.13 Asociaciones a las que pertenecemos 24,25,31

Derechos humanos

Explicación

Paginas

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

Capacitación, educación y desarrollo	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	9
	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	9-11
	SO3	Programas y acciones que forman a los colaboradores en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	29
Inversión Social	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	12-16, 22
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	9,12,20
Difusión de la Responsabilidad Social Empresarial			17
Seguridad y salud	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	11,12
Seguridad laboral			11,19
Derechos Humanos y Cultura a la dignidad humana	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	7-20,22

Principio II: No ser cómplice de abusos de los derechos

Cadena de valor	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en donde se desarrollen operaciones significativas.	17
Trato justo y globalidad	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexoy región.	8,20

Principio III: Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Empleabilidad	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	18,19
---------------	-----	--	-------

Principio VI: Eliminar la discriminación en materia de empleo.

Diversidad e igualdad de oportunidades			9-11,20
--	--	--	---------

Principio VII: Apoyar al enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

Principio VIII: Promover mayor responsabilidad medioambiental

Capacitación y programas Ambientales	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	14-16,22-25
Protección a la biodiversidad	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	23,25
Operaciones Ambientales	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	21-28
Operaciones Ambientales	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	26-28
Manejo del impacto ambiental	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	26-27
Políticas ambientales	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	26-27
Desempeño ambiental	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	27-28
	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	27-28
	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	27-28
	EN10	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	26
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	27
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	26,27

Principio X: Eliminar la discriminación en materia de empleo.

Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	SO3	Programas y acciones que forman a los colaboradores en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	29
---	-----	--	----



Contacto.

wsantaolaya@experienciasxcaret.com.mx

irodriguez@experienciasxcaret.com.mx

+52 998 881 24 00 ext.1142

Bvd.Kukulcán Km. 2.7, Zona Hotelera, C.p.77500, Cancún
Quintana Roo, México

www.xelha.com

www.xelharse.com

Informe elaborado por la Jefatura de Responsabilidad
Social Empresarial de Experiencias Xcaret:

Wendy Santaolaya, Ángeles Sánchez, Hildelisa Rodríguez

Diseño: www.anden.com.mx