

GRUPO  
**xcaret**

MEMORIA  
DE XOSTENIBILIDAD

**2019**



1

Mensaje de la Presidencia y  
Dirección General

5

Grupo Xcaret

El turismo en 2019

14

Xostenibilidad

16

22

Personas

48

Planeta

Prosperidad

64

84

Acerca de esta Memoria





# MENSAJE DE LA PRESIDENCIA Y DIRECCIÓN GENERAL

Como cada año tengo el gusto de compartir con ustedes nuestros resultados alcanzados durante 2019, año en el que continuamos nuestros esfuerzos a favor del desarrollo sostenible.

Grupo Xcaret se caracteriza por la innovación constante y mejora continua; está en nuestro ADN y forma parte de nuestro impulso vital. El Grupo ha pasado por distintas etapas y procesos evolutivos, que nos han transformado para llegar a donde estamos el día de hoy y seguiremos transformándonos para poder cumplir nuestra visión.

En consecuencia, fortalecimos nuestra misión, evolucionando a una con un alcance que se sale del Grupo y nos hace ver lo importante de nuestra participación en nuestra sociedad y en nuestro país, "Hacer más feliz al Planeta contagiando nuestro gran amor por México". Con ella queremos generar conciencia de lo importante que es vivir en comunidades sanas y plenas para nosotros y los que están por venir. Un mundo donde el equilibrio entre

el Planeta, las Personas y la Prosperidad no sea una utopía sino una realidad.

De modo que, fieles a esta misión, desarrollamos y dimos continuidad a programas, proyectos y acciones encaminados a la creación de comunidades resilientes, donde la generación de beneficio económico trabaja en equilibrio con la conservación ambiental y el bienestar social.

Como cada año tengo el gusto de compartir con ustedes nuestros resultados alcanzados durante 2019, año en el que continuamos nuestros esfuerzos a favor del desarrollo sostenible.

Siendo nuestra región un lugar privilegiado en recursos naturales, seguimos sumando esfuerzos por la preservación de nuestros ecosistemas marinos y terrestres. Trabajamos en programas de conservación de especies clave para los ecosistemas, sin descuidar temas esenciales en materia ambiental como la gestión eficiente de nuestros residuos, energéticos y agua. Con igual importancia mantuvimos alianzas para la conservación con organizaciones de sector privado, público, académico y de sociedad civil. En materia de bienestar social, nuestras acciones están encaminadas a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y de las comunidades donde residen, trabajando conjuntamente con otros actores como empresas, organizaciones de la sociedad civil y autoridades gubernamentales. Asimismo, trabajamos en sinergia con la academia en programas de educación para la sostenibilidad y proyectos de investigación.

## MENSAJE DE LA PRESIDENCIA Y DIRECCIÓN GENERAL

Durante 2019 tuvimos la oportunidad de integrar una nueva experiencia turística a nuestra oferta, abrimos el parque Xavage con un enfoque de aventura todo incluido que nos permitió incrementar nuestra planta laboral y diversificar la oferta en el destino.

En Grupo Xcaret reconocemos la importancia de actuar por un planeta mejor, de lograr una convivencia armónica entre la sociedad y el entorno natural; por ello, el desarrollo sostenible forma parte de nuestra esencia, estamos convencidos que buscar el equilibrio entre lo social, económico y ambiental es tarea de todos, y sumando acciones locales podremos obtener grandes cambios globales.

Disfrutamos mucho la oportunidad de ser anfitriones del Foro “Transformando Objetivos Globales en Metas Locales” organizado por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas México, donde analizamos la importancia del sector empresarial en la Agenda 2030 y reforzamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Estamos haciendo importantes esfuerzos para permea toda esta cultura en nuestros equipos, nuestros proveedores, nuestros visitantes y

huéspedes y a la comunidad que nos rodea. Solo así podremos revertir los grandes desequilibrios sociales y ambientales que aquejan a nuestro planeta.

En Grupo Xcaret no solo soñamos con un planeta mejor, si no trabajamos todos los días para conseguirlo. Desde nuestra comunidad, desde nuestra región y desde nuestro país, trabajamos colaborativamente para dejar el legado de un mundo mejor para las futuras generaciones.

Espero que la información aquí presentada resulte una lectura edificadora e inspiradora.

**Arq. Miguel Quintana Pali**  
**Presidente y Director General**  
**Grupo Xcaret**



GRUPO  
XCARET

Somos un grupo empresarial 100% mexicano líder en recreación turística sostenible.

Creamos experiencias únicas, sostenibles e inspiradas por nuestro gran amor por México, la cultura y la vida. Nuestra oferta incluye parques, tours, hoteles y otras unidades de apoyo.

Nuestro modelo de negocio se basa en el respeto a la dignidad humana, la ética y la creación de valor compartido en las comunidades donde operamos.



 FILOSOFÍA  
CORPORATIVA

## VISIÓN

Ser únicos en recreación turística sostenible

## MISIÓN

**Hacer más feliz al planeta contagiando nuestro gran amor por México**

## VALORES

SEGURIDAD  
ante todo

INTEGRIDAD  
absoluta

PASIÓN  
por la innovación

ALEGRÍA  
por servir

EVOLUCIÓN  
sostenible



# PARQUES



1990

Playa del Carmen

Ubicado frente al mar Caribe y con más de 25 años de trayectoria, Xcaret es el primer parque del grupo y el atractivo más icónico de la Riviera Maya, recibiendo a más de 1.5 millones de visitantes al año. Considerado el Mejor Parque del Mundo (Liseberg Applause Award & Travvy Awards), Xcaret es la embajada de México en la Riviera Maya que promueve a través de sus más de 50 atractivos la cultura, naturaleza, gastronomía e historia de nuestro país.



1994

Riviera Maya Tulum

Xel-Há (donde nace el agua), es una Maravilla Natural en donde conviven más de 400 especies terrestres y acuáticas de flora y fauna, con una serie de atractivos todo incluido que la hacen ideales para toda la familia; tales como el libre esnórquel en una impresionante caleta natural, un Faro Mirador con cuatro divertidos toboganes y acceso ilimitado a alimentos y bebidas en cuatro

diferentes restaurantes. Se localiza dentro de la Riviera Maya, en Quintana Roo, México y desde 1995 ha sido un modelo de aprovechamiento turístico sostenible, el cual recibe a más de 800 mil visitantes al año.

Como parte de Grupo Xcaret, Xel-Há profesa el amor hacia la naturaleza siendo, desde el 2009, el primer parque en recibir la certificación EarthCheck debido a sus buenas prácticas, las cuales reflejan su profundo compromiso en preservar este patrimonio único y orgullo de México, para uso y disfrute de las nuevas generaciones.



2009

Playa del Carmen

El parque de tirolesas más visitado del mundo, con escenarios naturales espectaculares desde las alturas sobre la selva, hasta el interior de la tierra. Una experiencia todo incluido que el visitante puede realizar con total libertad, a través de los circuitos de tirolesas más altos del destino, recorridos en vehículos anfibios por caminos de la selva, así como nadar, remar, y la nueva actividad: Expedición Subterránea, que los llevarán a través de impresionantes cavernas rodeadas de estalactitas y estalagmitas. Esta aventura incluye deliciosos licuados, frutas, panes y un completo buffet.



2013

Playa del Carmen

La única aventura nocturna sin límites llega a revolucionar las actividades de noche, cuando la adrenalina se enciende al caer el sol. Volar el circuito de tirolesas bajo el cielo estrellado es más emocionante con el horizonte nocturno y el arco de fuego que inicia el recorrido. La selva se rodea con los sonidos de la noche, que acompañan la experiencia de manejar un vehículo anfibio a través de sus caminos, mientras que las cavernas subterráneas se cubren del color del fuego para dar un toque volcánico a las actividades de nado y balsas. Para hacer una pausa, la fogata en medio de la jungla se convierte en el centro de reunión en la que se comparten las experiencias recién vividas, mientras que la estación de bebidas calientes y un buffet especial pueden ser visitados más de una vez.



2013

Cancún

Vive en Xoximilco la mejor y más tradicional fiesta mexicana de Cancún. Diviértete a bordo de trajineras en un recorrido a través de canales de la selva, mientras brindas, cantas y bailas al ritmo del mariachi en una noche llena de alegría. El paseo te incluye una exquisita cena de platillos típicos, barra libre de tequila, ron, vodka, cerveza y aguas frescas.



2016

Playa del Carmen

Reta tus sentidos en más de 25 actividades y dos circuitos con más de 50 escenarios fantásticos. Camina por el pueblo que pondrá a prueba tu percepción y equilibrio. Vuela como un ave, sumérgete en lodo, flota en un río de sal y percibe distintos ecosistemas, sin usar la vista en este increíble lugar donde nada es lo que parece.



2019

Cancún

Xavage es el nuevo parque de Grupo Xcaret que llega a complementar la Categoría de Aventura con seis originales actividades para todos los gustos: los únicos Ríos Rápidos del destino y el circuito más largo del mundo creado por el hombre (emoción), un recorrido en Monster Truck, de diseño exclusivo, a través de 15 obstáculos (sorpresa), una divertida aventura por los aires en el Circuito de Cuerdas (orgullo), veloces paseos en Jet Acuático (alegría) y tranquilos recorridos en Kayak por canales (relajación), así como el vuelo en Tirolesa horizontal más largo de Cancún y la Riviera Maya (tranquilidad). Combinados, dan como resultado un día feliz compartido con los más queridos. Además, los niños de 5 a 11 años tienen un área especial para ellos y todos los alimentos y bebidas están incluidos.



## XICHEN 2010

by xcaret Península de Yucatán

Descubre Chichén Itzá, una maravilla del mundo moderno y patrimonio de la humanidad.

Xichén Deluxe es un tour con todo incluido, que te llevará a la zona arqueológica de Chichén Itzá. Disfruta de un interesante recorrido con nuestros guías certificados. También visitarás el cenote Zací en el Pueblo Mágico de Valladolid y saborearás lo mejor de la cocina regional en el restaurante La Casona de Valladolid.

Xichén Clásico es un tour guiado que te lleva a conocer la ciudad maya de Chichén Itzá, Maravilla del Mundo Moderno. En este recorrido también vas a vivir la experiencia de nadar en el cenote Ik'Kil, además de una visita a la ciudad colonial de Valladolid. La mezcla perfecta de historia y naturaleza.

## XENOTES 2013

ENIGMATIC WATERS TOUR  
by xcaret Puerto Morelos

El tour Xenotes es el único tour del destino Cancún - Riviera Maya que te lleva a conocer los cuatro diferentes tipos de cenotes que existen en la naturaleza y disfrutar de su belleza, mientras realizas una actividad distinta en cada uno de ellos: rappel asistido, tirolesas, kayak y nado de exploración acuática.

## TULUM 2018

by xcaret Tulum

Inspírate con la belleza de Tulum, uno de los sitios mayas más famosos de México y la única ciudad maya frente al mar Caribe.

## TULUM

Xel-Há  
HIDDEN WONDER  
by xcaret

El tour que combina mar y cultura maya el mismo día. En Tulum vive un recorrido guiado por las estructuras más importantes de esta ciudad amurallada maya, enmarcada por el mar Caribe. Más tarde sumérgete en la caleta de Xel-Há, y disfruta más de 20 actividades acuáticas y terrestres, además de todos los alimentos y las bebidas.

## TULUM

XENSES  
by xcaret

El tour para viajar desde los orígenes y misterios de la única ciudad maya frente al Caribe: Tulum, hasta los más de 50 escenarios fantásticos de Xenses, el parque donde nada es lo que parece.

## COBÁ 2018

by xcaret Tulum

Los tours que te llevan a una verdadera expedición en medio de la selva. Llega hasta la enigmática Cobá, recorre en bicicleta los antiguos caminos mayas y escala la pirámide más alta de la Península de Yucatán para obtener una vista panorámica de la selva.

## COBÁ

TULUM

Xel-Há  
HIDDEN WONDER  
by xcaret

Un tour todo incluido a las zonas arqueológicas de Cobá y Tulum, ideal para pasar todo un día inmerso en la cultura maya, rodeado de la selva, el mar y el sol, ya que además el tour concluye en el parque Xel-Há.

## COBÁ

Xel-Há  
HIDDEN WONDER  
by xcaret

Ideal para acercarse a la cultura maya y seguir disfrutando del sol y del mar, este tour es perfecto: combina el sitio arqueológico de Cobá y la visita al parque Xel-Há, ¡el mismo día!

HOTEL XCARET  
MÉXICO

2017

Playa del Carmen

Hotel Xcaret México es una empresa mexicana líder en recreación turística sostenible, que ofrece lo mejor de México incluido a través de cuatro pilares:

All-Fun Inclusive®: agregamos diversión al concepto all inclusive brindando a nuestros huéspedes acceso ilimitado a los nueve parques y tours de Grupo Xcaret, así como transportación aeropuerto - hotel - aeropuerto y hotel - parques - hotel.

Arquitectura Eco-Integradora: la planeación y diseño del hotel preservan la ética y estética de la región manteniendo sus paisajes naturales.



Sostenibilidad: trabajamos por el balance y beneficio de las personas, el planeta y la prosperidad del negocio para seguir ofreciendo experiencias únicas inspiradas en el respeto por la naturaleza, la cultura y la vida.

Plataforma Multiplicadora de Arte Mexicano: impulsamos el arte y cultura de nuestro país, apoyando al talento local de comunidades vulnerables bajo una visión de comercio justo. Gracias a la hospitalidad de nuestros colaboradores y la excelencia en nuestro servicio podemos decir orgullosamente que cumplimos con la misión de Grupo Xcaret: hacer más feliz planeta contagiando nuestro gran amor por México.

MÉXICO

DESTINATION CLUB  
by xcaret

México Destination Club ofrece un novedoso programa de lealtad para los visitantes y huéspedes que se enamoran de los productos de Grupo Xcaret: Parques, Tours y Hoteles. Es para quienes tienen pasión por México y su cultura, naturaleza, arte, gastronomía, música, tradiciones y hospitalidad.

La gama de beneficios brindados por la membresía incluye tarifas preferenciales de hospedaje en el resort y lujosa transportación terrestre desde el aeropuerto al hotel, parques y tours. Precios especiales en rondas de golf, renta de autos y catamaranes, intercambios vacacionales y mucho más por medio de nuestras alianzas estratégicas. Experiencias vacacionales únicas que perdurarán por siempre en el corazón de sus seres queridos.



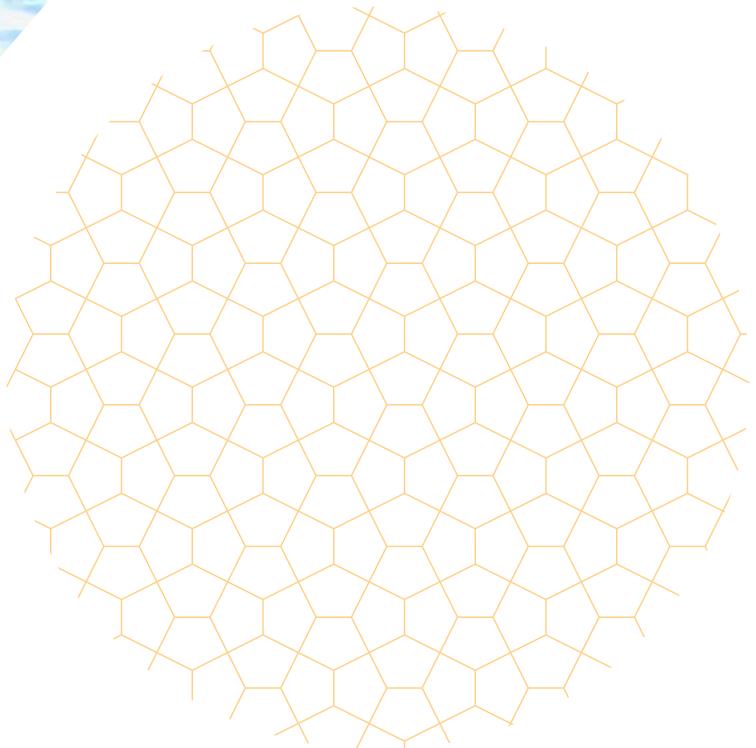
# TURISMO EN 2019

El turismo es uno de los sectores de mayor relevancia para la economía mundial. Al cierre de 2019, la Organización Mundial de Turismo (OMT) reporta 1,500 millones de llegadas de turistas internacionales, lo que representa un 4% más que en 2018. La zona del Caribe presentó el mayor crecimiento con un incremento de 4.9%, superior a la media mundial y en comparación con Norteamérica, América Central y América del Sur.

En 2019, México recibió 45 millones de turistas internacionales procedentes principalmente de Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Colombia, Brasil entre otros, representando un crecimiento de 9% con respecto a 2018; manteniéndose dentro de los primeros 10 lugares del ranking de países más visitados del mundo, ocupando el lugar 7; según datos de SECTUR, el turismo contribuye un 8.7% del PIB Nacional y genera 24 mil millones de dólares impulsando la economía con la generación de más de 4 millones de empleos.

El estado de Quintana Roo, que empieza a posicionarse como el Caribe mexicano, es el que mayor número de turistas recibe gracias a la diversidad en cuanto a destinos y atractivos turísticos con una gran riqueza natural, cultural, gastronómica, así como una excelente infraestructura; durante 2019 recibió a más de 12 millones de turistas tanto nacionales como internacionales, con un crecimiento de 3.7% con respecto a 2018.

El constante crecimiento de la industria turística conlleva a enfrentar retos como la diversificación de la oferta que ofrece el destino, sin dejar a un lado la importancia del cuidado de los recursos para asegurar la prosperidad y el menor impacto al medio ambiente; tendencias impulsadas por las nuevas generaciones de viajeros que están por llegar.



# XOSTENIBILIDAD

Para construir un mejor futuro para todos, en Grupo Xcaret estamos comprometidos con la sostenibilidad como parte de nuestra filosofía.

Entendemos la sostenibilidad como la creación equilibrada de valor económico, sociocultural y ambiental que garantiza el crecimiento armónico de nuestro negocio, el bienestar de las comunidades y del entorno en el que operamos.

## POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Gestionar Grupo Xcaret con base en un modelo que asegure la conservación, la difusión y el desarrollo del patrimonio natural, sociocultural y económico para las generaciones futuras.

## MODELO DE XOSTENIBILIDAD

Nuestro modelo de Xostenibilidad se fundamenta en tres pilares: Personas, Planeta y Prosperidad. En el pilar de personas llevamos a cabo acciones enfocadas al bienestar de nuestros colaboradores y las comunidades donde tenemos presencia, así como la difusión y conservación del patrimonio cultural; en el pilar de planeta, enmarcamos todas las actividades enfocadas al cuidado del medio ambiente; y en el pilar de prosperidad, incluimos las acciones que impulsan el crecimiento de nuestro Grupo y de la economía de nuestro país.



## GRUPOS DE INTERÉS



## MATERIALIDAD

El estudio de materialidad que realizamos en 2018 nos permitió identificar los siguientes temas prioritarios para nuestros grupos de interés y para nuestra gestión:



Durante 2019 seguimos concentrando nuestros esfuerzos en el desarrollo y la continuidad de acciones, programas y proyectos destinados a impactar de manera positiva en estos temas. Los resultados obtenidos se presentan en este documento.



# PERSONAS

## RESPECTO A LA DIGNIDAD HUMANA

---

Nuestro comportamiento corporativo tiene como enfoque central el respeto a la dignidad humana. Nos relacionamos con todas las personas en un marco de respeto y valoración de la diversidad, comprendiendo que las diferencias sociales, religiosas, de género, culturales y de capacidades, enriquecen la convivencia. Exhortamos a nuestros colaboradores a no incurrir en prácticas discriminatorias ante todos nuestros grupos de interés.

## BIENESTAR DE LAS PERSONAS

Trabajamos activamente generando valor para nuestros grupos de interés, a través de programas y acciones encaminadas a incrementar el bienestar de las personas, de manera interna con nuestros colaboradores y de manera externa con las comunidades en las que tenemos presencia.

## LOS COLABORADORES DE GRUPO XCARET

Durante 2019 nuestra plantilla laboral continuó creciendo, al término del año estuvo conformada por 9,088 colaboradores con contrato permanente y 1,215 con contrato temporal, lo que significó un crecimiento de 31% en comparación con 2018. Nuestro porcentaje de rotación anual fue de 21.9%.

Ratificamos que en Grupo Xcaret no existe ningún tipo de trabajo infantil, obligatorio o forzoso y que respetamos el derecho de nuestros colaboradores a la libertad de asociación y a la negociación colectiva.

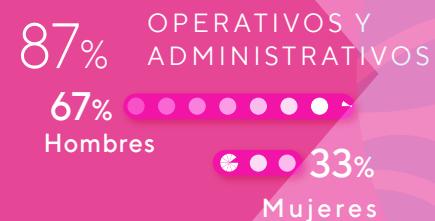


## DEMOGRÁFICOS DE GRUPO XCARET

### ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR GÉNERO



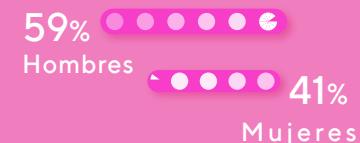
### ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR CATEGORÍA FUNCIONAL



### 11% MANDOS MEDIOS



### 2% EJECUTIVOS



## ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR GENERACIÓN

### GENERACIÓN SILENCIOSA

de 73 años en adelante

0.3%



### GENERACIÓN MILLENIAL

de 21 años a 37 años

68%



### GENERACIÓN BABY BOOMERS

de 54 años a 72 años

2.97%



### GENERACIÓN Z

de 18 años a 20 años

8%



### GENERACIÓN X

de 38 años a 53 años

21%



### MENORES

de 18 años

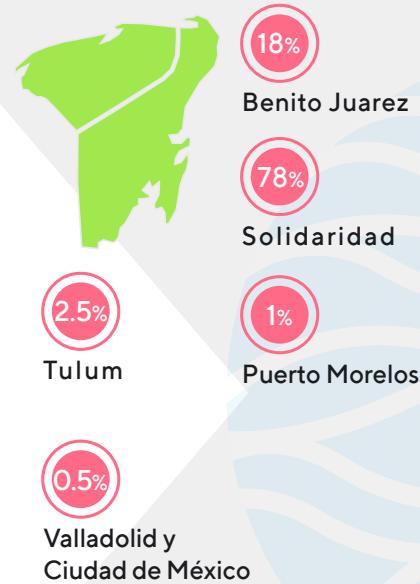
0%



## ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR PROCEDENCIA



## ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR RESIDENCIA



## SEGURIDAD

En materia de seguridad laboral, durante el 2019 llevamos a cabo:

**48** Simulacros con



**1,880** colaboradores participantes

Realizamos la Tercera Semana de la Seguridad en la que se llevaron a cabo pláticas, capacitaciones y ferias informativas con el objetivo de capacitar, concientizar y hacer accesibles temas de seguridad entre nuestros colaboradores como: seguridad en la información, pictogramas de seguridad, primeros auxilios, trabajo en alturas, trabajo en espacios confinados, trabajo con equipo eléctrico, equipos contra incendios, entre otros.

Más de **100** actividades en stands de las ferias informativas

**3,644** participantes en ferias informativas

**591** participantes en capacitaciones específicas en seguridad

Iniciamos el programa "Grupos de Riesgo" y en su primera etapa detectamos 7 grupos y 464 colaboradores, los cuales contarán con un plan específico de salud y seguridad laboral.

## SALUD

Durante 2019 impulsamos acciones en pro de la salud y seguridad de nuestros colaboradores. A través de nuestras Jornadas de Salud buscamos incentivar la medicina como herramienta preventiva, fomentamos la sana alimentación y la cultura del ejercicio físico como parte integral del bienestar personal.

**1,591** colaboradores se registraron en las Jornadas de Salud Voluntarias

Se realizaron **2** jornadas de vacunación contra influenza y tétanos adicionales

Nuestros comedores tipo buffet para colaboradores ofrecen una gama de opciones nutritivas y saludables en las diferentes unidades de negocio. Durante 2019 los comedores, certificados en higiene alimentaria por Foodcheck Cristal y Distintivo H, sirvieron un total de 2'218,820 comidas.

**4,378** colaboradores fueron beneficiados por el Programa de Nutrición.

**4,789** colaboradores participaron en actividades y eventos deportivos



## FORMACIÓN Y DESARROLLO

Contamos con programas específicos de formación y desarrollo para nuestra plantilla laboral lo que nos permite asegurar la excelencia en nuestras operaciones y un crecimiento continuo en el plan de carrera de nuestros colaboradores al acrecentar sus conocimientos, competencias y habilidades.

Total de horas de capacitación:

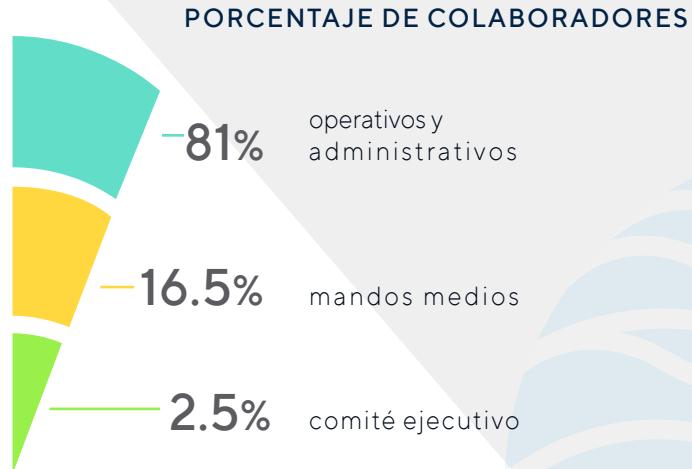


**520,348**

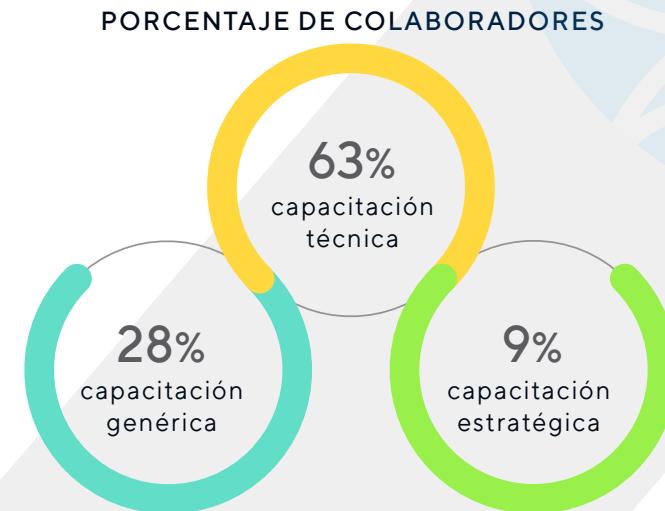
Promedio de horas de capacitación destinadas por colaborador: **57**

**1,500**  
colaboradores promovidos

### COLABORADORES CAPACITADOS POR NIVEL DE PUESTO



### COLABORADORES CAPACITADOS SEGÚN TIPO DE FORMACIÓN



## TERMINACIÓN DE ESTUDIOS

Estamos convencidos que la educación es una vía poderosa para transformar la vida de las personas. Con el programa de Terminación de Estudios incentivamos a nuestros colaboradores a concluir sus estudios de educación básica y media superior.

En 2019



## RECONOCIMIENTOS A COLABORADORES

Incentivamos el desempeño extraordinario de nuestros colaboradores y los reconocemos a través de tres diferentes programas:

### PROGRAMA SONRISAS



Cada mes, el comité ejecutivo de nuestras diferentes unidades de negocio reconoce a los colaboradores que han destacado con acciones extraordinarias.

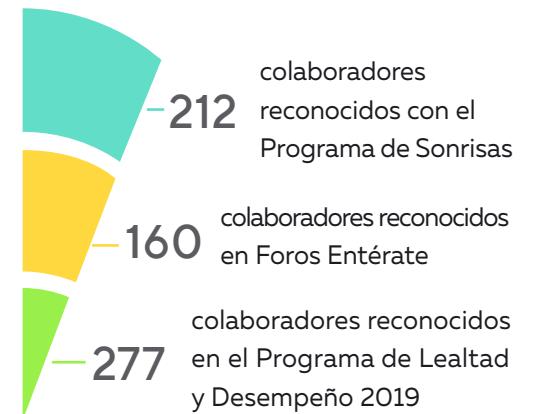
## FOROS ENTÉRATE

Cada unidad de negocio realiza de manera semestral un foro donde se premia al mejor colaborador de cada área.

## PROGRAMA LEALTAD Y DESEMPEÑO



Para reconocer a nuestros colaboradores con mayor trayectoria en el Grupo realizamos una ceremonia anual, en ella también reconocemos a nuestros mejores mandos centrales y ejecutivos.



## BENEFICIOS PARA COLABORADORES

### CORTESÍAS

En 2019 otorgamos 149,467 cortesías a colaboradores para que pudieran disfrutar con su familia o amigos de los diferentes parques y tours del Grupo.

Este beneficio contó con una inversión de

**\$298'934,000**

### LÍNEAS DE CELULARES

La prestación de líneas telefónicas y teléfonos celulares inteligentes contribuye a ampliar la cobertura para garantizar el acceso universal a internet, considerado como un derecho humano.

En 2019 otorgamos



**6,759**

primeras líneas para colaboradores se tramitaron



**2,561**

segundas líneas para familiares y

**162**

módems para conexión a internet con tarifa preferencial.

### BECAS ESCOLARES

Otorgamos 220 becas de excelencia académica a los hijos de colaboradores que cursan el nivel primaria y secundaria y que cuentan con calificaciones de excelencia. Un total de 726 estudiantes han sido beneficiados con este programa desde su inicio en 2011 hasta la fecha.

### TRANSPORTE PARA COLABORADORES

La flotilla de unidades que da servicio de transporte a nuestros colaboradores aumentó de 38 a 71 unidades. Además, se establecieron nuevas rutas, en la actualidad suman un total de 17. Esto permitió que, en 2019, se realizaran un total de 2'142,000 traslados, desde los principales puntos de Playa del Carmen, Cancún, Tulum, Puerto Maya y Ciudad Chemuyil a las diferentes unidades de negocio y viceversa.

### DESCUENTOS EN COMERCIOS

Hemos establecido convenios con más de 160 comercios locales para que nuestros colaboradores y sus familias disfruten de descuentos y beneficios en distintos productos y servicios, al mismo tiempo que impulsamos la economía de las comunidades donde tenemos presencia.



## COMUNIDAD

### COMUNIDAD PARA GRUPO XCARET

Nuestra comunidad la conforman las localidades donde operamos nuestras diferentes unidades de negocio y donde habita la mayoría de nuestros colaboradores. En ella, establecemos alianzas con instituciones gubernamentales, académicas, de la sociedad civil y empresariales, para sumar esfuerzos que eleven el bienestar comunitario.

-  PLAYA DEL CARMEN
-  CANCÚN
-  TULUM
-  PUERTO MORELOS
-  VALLADOLID
-  COZUMEL

## ACADEMIA

No existe mejor aliado para el desarrollo sostenible que la educación; razón por la que hemos establecido alianzas con la academia en sus diferentes niveles, convencidos que su papel es vital para un desarrollo equilibrado de nuestra comunidad.

## PROGRAMA DE VINCULACIÓN ACADÉMICA

A través de nuestro Programa de Vinculación Académica buscamos contribuir a la formación de profesionistas especializados. Nos aliamos con instituciones de educación superior y técnico superior para recibir en estancias de prácticas profesionales a estudiantes de diferentes carreras.

170

instituciones académicas nacionales y extranjeras aliadas

DURANTE  
2019

un total de 1,042 estudiantes realizaron un total

598,904

horas de prácticas profesionales

PROCEDENCIA

**55%** de practicantes provenientes del **Sur del país**

**38%** de practicantes provenientes del **Centro**

**6%** de practicantes provenientes del **Norte del país**

**1%** de practicantes provenientes del **Resto del mundo**

NIVEL  
EDUCATIVO

**82%** de practicantes de **Nivel superior**

**18%** de practicantes de **Nivel técnico superior**

EDUCACIÓN PARA EL  
DESARROLLO SOSTENIBLE

A través de la educación contribuimos a que nuestros grupos de interés puedan ampliar su capacidad para cambiar la manera de relacionarse con el entorno y enfrentar sus acciones con la visión de un futuro sostenible. En nuestro Programa de Educación para el Desarrollo Sostenible recibimos a estudiantes de primaria y secundaria en recorridos y talleres diseñados de acuerdo con las necesidades académicas de cada nivel educativo.

191 escuelas de primaria y secundaria

10 municipios de Quintana Roo

El Programa de Excelencia Académica Xplor recibe a estudiantes de universidades públicas de Quintana Roo en el parque Xplor, donde a través de un recorrido guiado los alumnos y profesores refuerzan conocimientos acerca de la península de Yucatán y conocen las buenas prácticas que se realizan en el parque.

100 Estudiantes y profesores recibidos en 2019

XCARET Y XEL-HÁ  
RECIBIERON A  
11,327 ESTUDIANTES  
Y PROFESORES

## ALIANZAS PARA LA INVESTIGACIÓN

Reconocemos la importancia de la ciencia y en alianza con diferentes instituciones académicas y centros de investigación participamos en la generación de artículos de divulgación científica, a la fecha hemos contribuido a la publicación de

16

artículos en temas de conservación de la biodiversidad



## ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

### TRANSFORMAR EDUCANDO, A.C.

Continuamos apoyando el trabajo de Transformar Educando para ofrecer oportunidades de educación certificada a niños y jóvenes, así como capacitación laboral a adultos de zonas prioritarias de la Riviera Maya.

### SAVE THE CHILDREN QUINTANA ROO

Apoyamos la operación de la ludoteca Save the Children en Playa del Carmen, lugar donde se promueve la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes de nuestra comunidad más numerosa. En 2019, realizamos un donativo por \$840,000 pesos,

### KODOMO, A.C.

De manera anual otorgamos un donativo que ayuda a la continuación de los programas de atención, evaluaciones diagnósticas y terapias para niños y jóvenes con autismo en la comunidad de Playa del Carmen.

### CIUDADANOS POR LA TRANSPARENCIA, A.C.

Estamos comprometidos con la construcción de una sociedad sin corrupción, justa, empoderada y participativa. Por ello, nos sumamos a Ciudadanos por la Transparencia para edificar un mejor país.

## FLORA, FAUNA Y CULTURA DE MÉXICO, A.C.

A través de programas que atienden temas sociales, ambientales y culturales, Flora, Fauna y Cultura de México, A.C funge como un vínculo entre los diferentes actores sociales con el fin de sumar esfuerzos para conseguir beneficios colectivos.

Durante el 2019 se sumaron

615

voluntarios a los diferentes proyectos, realizando un total de 32,336 horas de voluntariado.



415 voluntarias

20 voluntarios



## PROGRAMA DE TORTUGAS MARINAS

Es un programa de investigación, monitoreo, protección y sensibilización de tortugas marinas que anidan en playas de Quintana Roo.



**14** playas en una extensión de 120 km

**979kg** de residuos recuperados de zonas de anidación

**10** aliados del Festival de Tortuga Marina en Xcacel, Akumal y Tulum

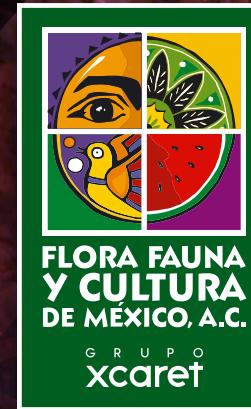
**6** campamentos tortugueros

**35** voluntarios en campamentos

**19,478** nidos de tortugas marinas registrados

**1'454,046** crías de tortugas marinas que regresaron al mar

**15'021,526** crías de tortugas marinas que han regresado al mar desde 1996



## PROGRAMA DE ÁREAS VERDES

Programa destinado a la rehabilitación, reforestación y conservación de áreas naturales y espacios públicos en Quintana Roo. Cuenta con tres proyectos: Vivero forestal Riviera Maya, Proyecto Manglar y Programa de bienestar comunitario.

### VIVERO FORESTAL RIVIERA MAYA

**85,220** plantas producidas en el vivero durante 2019

**114** escuelas públicas reforestadas con árboles nativos y huertos escolares

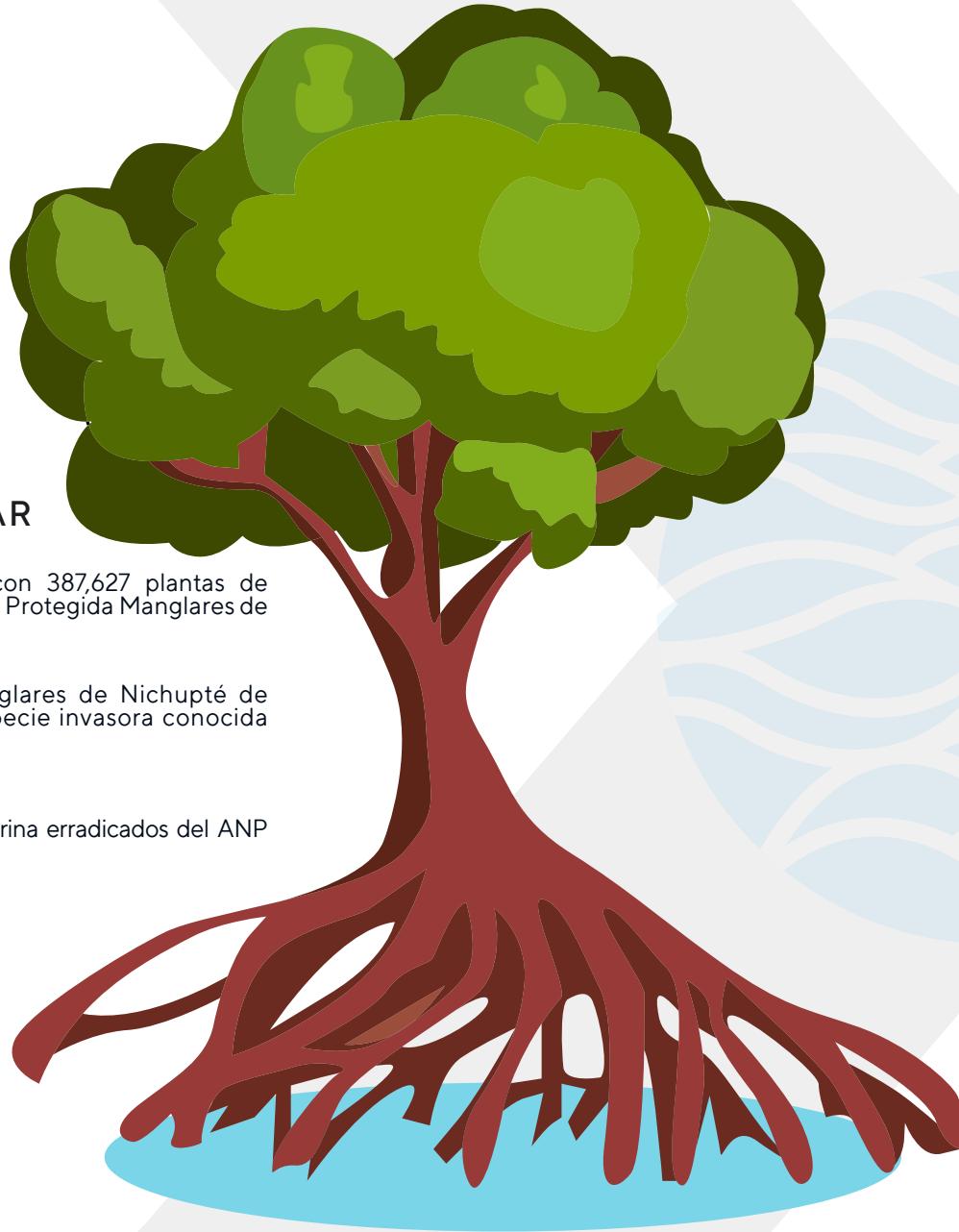
**22,475** estudiantes y **714** profesores beneficiados por el proyecto de escuela verde





## PROYECTO MANGLAR

- 92** hectáreas reforestadas con 387,627 plantas de mangle en el Área Natural Protegida Manglares de Nichupté
- 51** hectáreas de ANP Manglares de Nichupté de donde se erradicó la especie invasora conocida como árbol de casuarina
- 21,138** árboles de casuarina erradicados del ANP Isla de Cozumel



## PROGRAMA DE BIENESTAR COMUNITARIO

Busca fomentar la mejora de las condiciones ambientales, sociales y económicas en Quintana Roo, impulsando acciones colectivas para generar soluciones a problemas comunes a través de espacios comunitarios en Playa del Carmen, Ciudad Chemuyil y Tulum.

### PARQUE LA CEIBA "EL CORAZÓN DE PLAYA"

- 5.9** toneladas de residuos sólidos acopiados durante el 2019
- 704** estudiantes y maestros participantes en el Aula de Naturaleza
- 4,550** participantes en el Cine Club
- 3,876** participantes en el Sábado de Tianguis

### PARQUE LA CEIBA "EL CORAZÓN DE TULUM"

- 310** participantes en el curso de verano "Agenda Cultural Tulum" y en la "Eco Ludoteca"

### PARQUE LA CEIBA "EL CORAZÓN DE CIUDAD CHEMUYIL"

- 43** familias beneficiadas a través del "Concurso de Fachadas"
- 20** participantes del Taller de Costura con 250 horas de capacitación

En el último trimestre del 2019 dio inicio el Reciclatón de Chemuyil donde se recuperaron 817 kg. de residuos orgánicos



## CRUZ ROJA MEXICANA DELEGACIÓN CANCÚN

Nos sumamos al esfuerzo que realiza la Cruz Roja Mexicana Quintana Roo en la atención de las comunidades donde tenemos presencia. Aportamos un donativo de \$144,000 pesos durante la Colecta Anual, aunado a las actividades que realizamos en el marco del Triatlón Verde de Xel-Há, donde contribuimos con \$1'222,000 pesos. Estos recursos permiten a la institución brindar oportuna atención médica y de urgencias en ambulancias, apoyar en situaciones de desastre e impulsar acciones de servicio para el bienestar de Quintana Roo.

## PATRIMONIO CULTURAL

Nos sentimos orgullosos de compartir con el mundo nuestro gran amor por México a través de sus expresiones culturales. Estamos comprometidos con la preservación y difusión de las tradiciones y costumbres que forman parte de nuestra identidad cultural. Enfatizamos la revalorización de los pueblos originarios y buscamos reforzar el sentido de pertenencia, admiración y respeto en nuestros colaboradores, visitantes y huéspedes.

- Xcaret México Espectacular reúne más de 300 artistas en escena, presenta un viaje a través de la historia de México, desde la época prehispánica hasta nuestros días.
- Durante 2019, más de un millón de personas presenciaron Xcaret México Espectacular.

Anualmente realizamos dos eventos culturales importantes, Travesía Sagrada Maya y el Festival de Tradiciones de Vida y Muerte.



## TRAVESÍA SAGRADA MAYA

La Travesía Sagrada Maya es un ritual que data del período 1250 - 1519 d.C. en el que se conjuntan el conocimiento sobre la navegación y las rutas marítimas comerciales de los antiguos mayas.

En Grupo Xcaret revivimos este ritual, celebrándolo desde hace 13 años como una práctica que fortalece la identidad cultural del Norte de Quintana Roo y que, con la asesoría de expertos del INAH, se ha apegado a los rituales, danzas, música, e incluso en el tipo de canoas que bien pudieron ser parte de una auténtica ceremonia de la cultura maya.

En esta décimo tercera edición rendimos homenaje a los canoeros siendo los "Mensajeros de la Luna", quienes partirán a la Isla de Cozumel en busca del mensaje de la diosa lunar Ixchel.

La Travesía Sagrada Maya se considera un evento de conservación y difusión del Patrimonio Cultural Inmaterial que refuerza los orígenes de la cultura ancestral y contribuye a la dimensión sociocultural del desarrollo sostenible.

### Canoeros

42%  
mujeres

58%  
hombres

9,925  
asistentes

73  
voluntarios

250  
artistas

72% artistas juveniles  
16% artistas de tercera edad  
12% artistas infantiles

700 remos de madera reciclada  
comprados a la comunidad  
de Chemax, Yucatán

Incensarios comprados a la comunidad  
de Sucilá, Yucatán



Año con año, en parque Xcaret realizamos uno de los homenajes más aclamados a una de las tradiciones favoritas de México tanto fuera como dentro del país: el Día de Muertos. Durante cuatro días, desde el 30 de octubre hasta el 2 de noviembre, se saca a relucir el colorido folclor de uno de los más importantes Patrimonios Culturales Inmateriales de la Humanidad con un festival que enaltece la cultura.

**51,000** asistentes

**28** grupos indígenas de origen Tenek, Chichimeca, Xi'oi, Náhuatl y Maya



### Comunidades de zona Maya:

- Señor,
- Xyatil,
- Tihosuco,
- Xpichil,
- Chumpon,
- Tixcacal Guardia,
- Tepich,
- Yaxley,
- Tuzik,
- Xhazil,
- Kantemo,
- Sacalaca,
- Saban,
- Huaymax,
- Xcabil,
- Kantunilkin,
- Holbox,
- Ignacio Zaragoza,
- Nuevo Xcan,
- San Ángel.

Este año, durante la décimo cuarta edición del evento, el invitado especial fue el estado de San Luis Potosí con la celebración de Xantolo, que tiene su origen en la Huasteca Potosina y donde se honra a aquellos que ya partieron de esta tierra.

Los asistentes se entusiasmaron con teatro, bailes populares, exposiciones y exhibiciones, altares tradicionales, cantos, artesanías, así como una variada y rica gastronomía, sin dejar a un lado numerosos artistas de esta región de México, famosa por sus tradiciones.

**8** comunidades del estado invitado.

**24,000** platillos tradicionales vendidos

**18** artesanos del estado invitado

**3** altares de estado invitado

### Muestra gastronómica y artesanal

**20**

comunidades de zona maya

**140**

cocineras tradicionales de zona maya

**32**

cocineras tradicionales del estado invitado

**20**

altares tradicionales de zona maya

**10**

artesanos de zona maya



254 presentaciones artísticas

12 foros

300 actividades lúdicas en pabellón infantil juvenil

64 talleres lúdicos para todo público

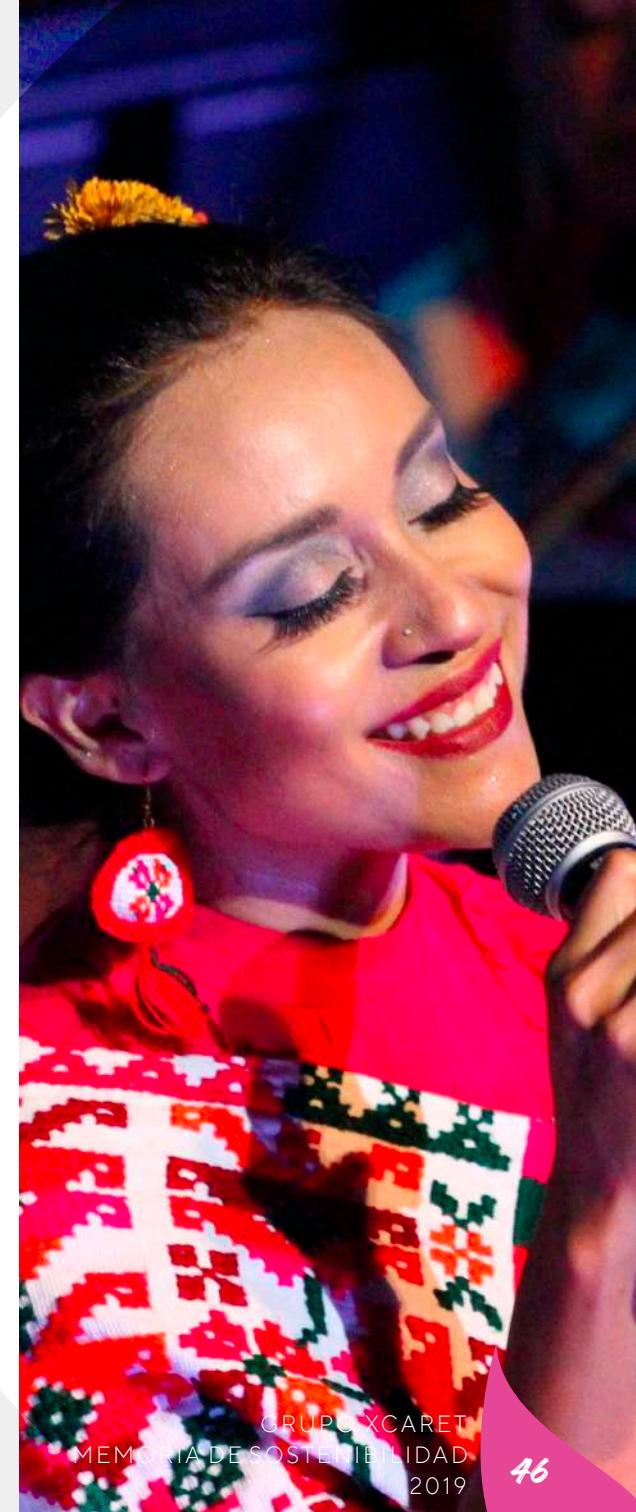
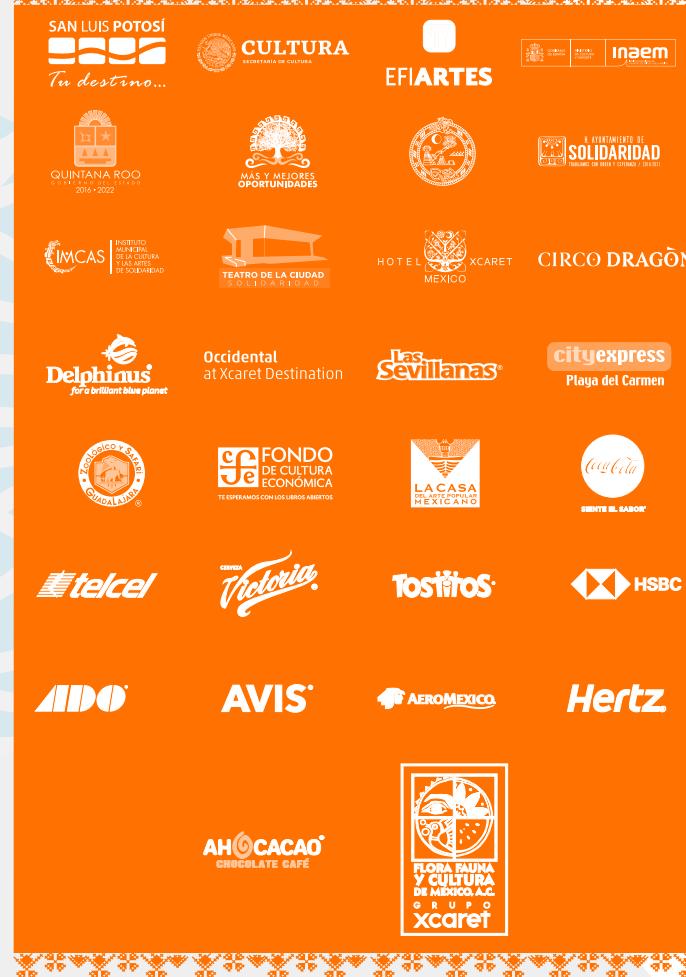
7 exposiciones fijas de fotografía, pintura, medicina tradicional, rebozo y murales

La edición 2019 contó con representaciones teatrales y musicales de países como España y Perú, además de la invitación de comunidades mayas, quienes cada año deleitan a los turistas con su rica variedad gastronómica.

**ARTISTAS**



26 alianzas para el desarrollo del proyecto:





# EL PLANETA

## PATRIMONIO NATURAL

Nuestro entorno inmediato está dotado de impresionantes ecosistemas que albergan una gran biodiversidad. Son de alta importancia debido a los servicios que nos prestan como el suministro de recursos naturales vitales para la comunidad y su alto valor paisajístico que les confiere su gran potencial turístico. Ello nos compromete a trabajar en pro de su cuidado, que garantice su permanencia para beneficio de la comunidad. Trabajamos activamente y en alianza con instituciones de la sociedad civil, gubernamentales y académicas en la conservación del patrimonio natural a través de programas de conservación, reproducción y monitoreo de especies nativas de flora y fauna, de especies en peligro de extinción, de gestión responsable de residuos y agua; y en la difusión continua de mensajes de conservación a nuestros colaboradores, visitantes y huéspedes.

**12** plantas de tratamiento de agua**AGUA**

En Grupo Xcaret somos conscientes de la importancia de contar con una gestión responsable del agua para garantizar el desarrollo sostenible de nuestra comunidad. Contamos con plantas de tratamiento de agua que nos permiten reducir nuestro consumo al usar las aguas tratadas para riego de nuestras áreas verdes.

**634,375 m<sup>3</sup>**  
tratados

Exhortamos a nuestros colaboradores, visitantes y huéspedes a sumarse a las prácticas de uso racional y consciente. Resaltamos la importancia de mantener la salud de los cuerpos de agua, que no solo brindan un servicio de recreación y paisaje, sino que al conectarse con otros brindan a la comunidad un servicio de suministro, por lo que fomentamos el uso de bloqueadores biodegradables en nuestras unidades de negocio.



**187,223**  
bloqueadores  
intercambiados

Como parte del proyecto "Sin Plásticos", instalamos 37 bebederos en parque Xcaret para evitar el consumo de botellas PET.

En Hotel Xcaret México embotellamos 611,550 litros de agua potable para consumo de nuestros huéspedes con esto se evitó el consumo de 910,800 botellas de PET,

**RESIDUOS**

La salud de nuestros ecosistemas depende en gran medida de la correcta disposición de los residuos sólidos. Estamos comprometidos a un manejo responsable y eficiente de los residuos generados en nuestras unidades de negocio, cumplimos con la normativa vigente en esta

materia y a ella sumamos nuestros programas específicos como el centro de compostaje y reciclaje que nos permiten la revalorización de un 75% de nuestros residuos sólidos.



**5,779**  
toneladas de  
composta  
producidas



**378** toneladas  
recuperadas de  
papel y cartón



**460** toneladas  
recuperadas  
de vidrio



**65** toneladas  
recuperadas  
aluminio y metal



**96** toneladas  
recuperadas  
de PET

## ENERGÍA

La implementación de la arquitectura eointegradora en las diferentes unidades de negocio nos permite la optimización de los recursos, el aprovechamiento de la luz y ventilación natural, y con ello, disminuir nuestro consumo energético. Del mismo modo, los programas de mantenimiento preventivo en instalaciones, equipos, vehículos y embarcaciones eliminan el consumo de energía derivado de un posible mal funcionamiento.

Aseguramos que nuestras inversiones por la innovación y la tecnología sean eficientes y viables para gestionar de forma más responsable el consumo de recursos energéticos.

Los cálculos de nuestras emisiones en 2019 se realizaron por unidad de negocio:

**22,129.9** toneladas de CO2 en parques

**9,557.8** toneladas CO2 en hotel

**11,471.8** toneladas CO2 en  
transportación y logística

El cálculo y análisis de nuestras emisiones nos permite fortalecer nuestros programas de eficiencia energética, así como refrendar nuestro compromiso por la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Estamos en el proceso de contratación de energía limpia para todas nuestras unidades de negocio. Estimamos que para el 2023 ya estemos funcionando con energía limpia; al entrar en vigor, estimamos disminuir en 45% nuestras emisiones.

## BIODIVERSIDAD

La variedad de organismos que habitan en nuestros ecosistemas nos permite satisfacer nuestras necesidades, desde las más básicas como el aire limpio; hasta las más complejas como el valor estético y cosmogónico. Asegurar su conservación significa invertir en el futuro y garantizar que en nuestra riqueza natural seguiremos encontrando recursos de valor ecológico, estético, económico, espiritual y científico.



**342,249**

plantas nativas reforestadas en las diferentes unidades de negocio



**20,390**

plantas de 59 especies fueron rescatadas y reubicadas

## BIENESTAR ANIMAL

Trabajamos en la creación de hábitats que muestran la biodiversidad de México, por tanto, tenemos la responsabilidad de garantizar el bienestar de todos los ejemplares que se encuentran bajo nuestro cuidado. Para ello contamos con un equipo profesional que se rige bajo los más altos

estándares de bienestar animal siguiendo el modelo de los cinco dominios que aseguran la salud física y mental de los organismos.

### NUTRICIÓN

Garantizamos una dieta balanceada acorde a las necesidades fisiológicas y actividades de cada especie, asegurando que la alimentación y el agua se encuentren disponibles en el momento que los organismos lo necesiten.

### EXPERIENCIA

Ofrecemos espacios que garantizan el desarrollo de comportamientos de búsqueda, socialización, juego, recompensa y relación con su entorno de tal manera que los organismos elijan la manera en la que interactúan con los visitantes.

### CONDUCTA

Brindamos todas las condiciones en sus hábitats para que los organismos puedan expresar sus conductas sociales e individuales de acuerdo con las características de cada especie.

### SALUD

Realizamos programas preventivos con los que aseguramos los servicios médicos veterinarios especializados de acuerdo con las necesidades de cada organismo para garantizar su salud.

### ENTORNO

Proporcionamos a todos los organismos hábitats adecuados de acuerdo con la biología de cada uno de tal manera que responda a sus necesidades de estímulos, refugio y seguridad.

## HOSPITAL DE FAUNA SILVESTRE

En parque Xcaret tenemos un hospital especializado para la atención de fauna silvestre, el cual está completamente equipado para atender las necesidades de nuestra población biológica, así como para atender urgencias de fauna que se presentan en los ecosistemas aledaños a nuestras unidades de negocio. En coordinación con instituciones gubernamentales, nuestro equipo de veterinarios ha brindado atención médica a especies provenientes de Quintana Roo, Campeche y Yucatán. Desde hace más de diez años somos una unidad autorizada para recibir ejemplares de tortuga marina que requieran atención médica, rehabilitación y reintroducción al hábitat.

828

ejemplares recibidos

84%

son tortugas marinas

70%

de ejemplares rehabilitados y reintroducidos con éxito

## PROGRAMAS DE REPRODUCCIÓN, MONITOREO Y CONSERVACIÓN

Hemos establecido programas de reproducción, monitoreo y conservación de especies, ponemos énfasis en aquellas que se encuentran catalogadas en peligro de extinción y trabajamos colaborativamente con otras instituciones en pro de la conservación de la biodiversidad. Formamos parte del Comité de Conservación y Protección del Jaguar y del Subcomité Nacional para la Conservación, Protección y Manejo del Manatí.



**LOROS MEXICANOS**  
*Amazona spp*

Reproducimos diferentes especies de loros mexicanos y en colaboración con el Instituto de Biología de la UNAM trabajamos en la elaboración de programas de reintroducción.

**ZOPILOTE REY**  
*Sarcoramphus papa*

Programa que da inicio en el año 2000, a la fecha ha sido posible el nacimiento de cuatro ejemplares de esta especie en peligro de extinción.

**TIBURÓN GATA**  
*Ginglymostoma cirratum*

Con un trabajo previo de varios años, en 2010 fuimos los primeros en lograr su reproducción bajo cuidado humano. Actualmente trabajamos en la reproducción controlada de esta especie.

**MANATÍ**  
*Trichechus manatus*

Adicional a nuestro programa de reproducción, contamos con un programa de rescate y rehabilitación para ejemplares en riesgo. Todos nuestros resultados son reportados al Subcomité Nacional para la Conservación, Protección y Manejo del Manatí.

**TUCÁN REAL**  
*Ramphastos sulfuratus*

El programa inició en 2012 con la construcción de un área específica para la reproducción, aunque hasta el momento no se han registrado nacimientos. Gracias al trabajo realizado se pueden implementar nuevas acciones y procedimientos para alcanzar el objetivo.

**ÁGUILA REAL**  
*Aquila chrysaetos*

En 2015 se construyó un espacio con todas las características necesarias para la reproducción de la especie. Si bien a la fecha no han resultado huevos fértiles, la pareja continúa mostrando comportamientos reproductivos.

**PROGRAMAS DE MONITOREO****CARACOL ROSADO**

Este programa se basa en la protección de la población adulta, reproductiva y de los individuos juveniles que tienen buen crecimiento y sobrevivencia en la caleta de Xel-Há que se considera un lugar especial para la reproducción del caracol rosado.

**PECES EN CALETA XEL-HÁ**

Realizamos monitoreos en la caleta de Xel-Há que nos permiten generar censos de la población de peces y saber el estado en el que se encuentra todo el ecosistema.

**MAMÍFEROS**

Realizamos monitoreos en diferentes unidades de negocio para conocer el estado de conservación del ecosistema y las especies que lo habitan. Como parte de este programa y debido al número de avistamientos, formamos parte del Comité de Conservación y Protección del Jaguar.



**TAPIR**

Como parte de los programas de investigación en los que el Grupo colabora, apoyamos en los trabajos de campo de veterinarios y biólogos provenientes de diferentes instituciones gubernamentales o privadas.

**FLAMENCO CARIBEÑO**

Formamos parte del equipo de especialistas que realizan actividades de anillamiento y monitoreo en la Reserva de la Biosfera Ria Lagartos.

**MONO ARAÑA**

Con la finalidad de determinar la condición del grupo y preservar a la especie en esta zona, realizamos monitoreos de la tropa de monos araña que se encuentra en los alrededores de los parques Xenses, Xcaret, Xplor, Hotel Occidental y Hotel Xcaret México.

**PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE TORTUGAS MARINAS**

Tiene como objetivo contribuir a la conservación de las especies de tortugas marinas que anidan en las playas de Quintana Roo. Trabajamos en cooperación con Flora, Fauna y Cultura de México, A.C. en cuatro líneas de acción:

**Nidadas.**

Un programa de educación ambiental para que nuestros visitantes puedan conocer todo lo que ocurre dentro de un nido de tortuga marina, crear conciencia, invitarlos a evitar las malas prácticas que afectan la anidación y sumarse así, a la conservación de la tortuga marina.

En 2019, se exhibieron 4,351 huevos de tortuga blanca y caguama, con un 91% de ejemplares eclosionados e introducidos a su hábitat

**Iniciación.**

Mantenemos bajo nuestro cuidado dos nidos de tortugas por 15 meses. Al término de ese periodo los reintroducimos al mar con una esperanza de sobrevivencia más alta al ser ejemplares más grandes y fuertes. Al mismo tiempo, estos ejemplares nos permiten enviar un mensaje de conservación a nuestros visitantes y a los estudiantes que forman parte de nuestro programa de educación para el desarrollo sostenible.

**1,568**

estudiantes y profesores provenientes de 37 escuelas de educación básica participaron en la reintroducción de tortugas marinas.

En 2019 **154**

tortugas fueron reintroducidas con este programa.





## Rescate y rehabilitación.

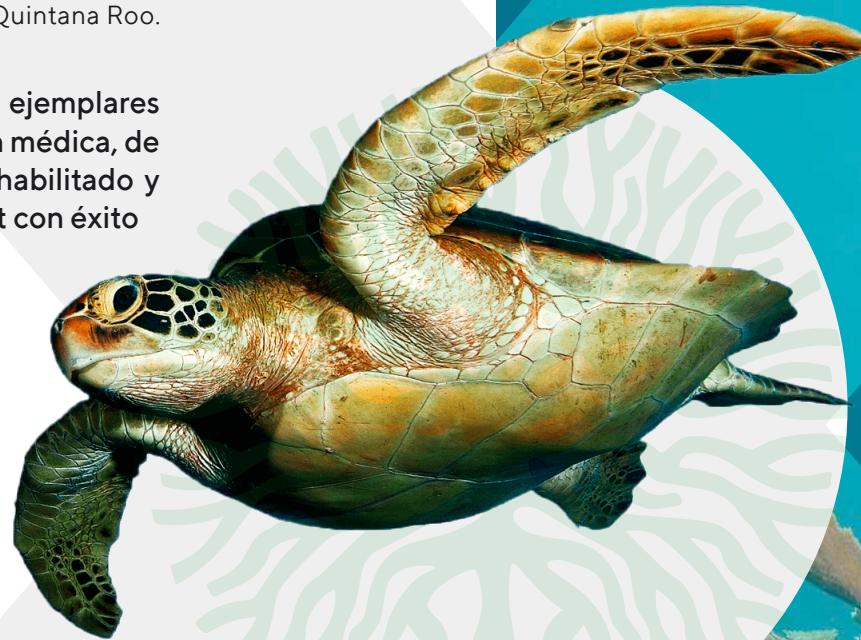
La función de este programa es brindar atención médica a todos los organismos heridos y varados que se encuentren en el Estado de Quintana Roo.

**En 2019 se recibieron 14 ejemplares en necesidad de atención médica, de los cuales el 50% fue rehabilitado y reintroducido a su hábitat con éxito**

## Protección de playas.

Programa en coordinación con Flora Fauna y Cultura de México, se protegen 13 playas con una extensión de 120 km, procurando el bienestar de los ejemplares que salen a anidar, así como de las nidadas localizadas en estos puntos. Este programa se encuentra certificado como programa de Conservación ante la Asociación Latinoamericana de Parques, Zoológicos y Acuarios.

**En 2019 se contabilizaron 19,329 nidadas de tortugas blanca, caguama y carey**



## PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE CORALES

Este programa, que inició en 2011 en alianza con otras instituciones, pretende investigar, reproducir, exhibir y educar sobre la importancia de los arrecifes coralinos y con ello contribuir a su restauración. A través de la creación de una granja de corales se han mantenido colonias de las especies *Acropora palmata*, *Acropora cervicornis* y *Orvicella faveolata*, algunas de las cuales han regresado al arrecife con fines de restauración a largo plazo.

**En 2019 se monitorearon en el arrecife 14 colonias de las cuales 9 desovaron**



## PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE GUACAMAYAS

Tiene la finalidad de contribuir a la conservación de la guacamaya roja *Ara Macao* y guacamaya verde *Ara militaris*, mediante programas de reproducción in situ y de reintroducción ex situ, con atención especial a la guacamaya roja debido a su delicado estatus de conservación, para 1993 se estimaba que en vida silvestre solo existían 250 ejemplares.

A partir del 2012 comenzamos con el Programa de reintroducción de guacamaya roja en Palenque, Chiapas y en 2014 con el Programa de reintroducción de guacamaya roja en Nanciyaga y otros sitios en Veracruz.

**189**  
ejemplares reintroducidos  
en Veracruz con un 85%  
de sobrevivencia



**104**  
ejemplares reintroducidos  
en Chiapas con un 74%  
de sobrevivencia

## ALIANZAS PARA LA CONSERVACIÓN

El esfuerzo por la conservación no lo hacemos solos, trabajamos colaborativamente con instituciones públicas, privadas, académicas y de la sociedad civil, con quienes intercambiamos experiencias, conocimientos y resultados en favor de la conservación de la biodiversidad.

ASSOCIATION  
OF ZOOS &  
AQUARIUMS



Instituto  
Nacional  
de Pesca





# PROSPERIDAD

---

## GOBERNANZA

Para garantizar la contribución efectiva a todos nuestros grupos de interés, el gobierno corporativo continúa su trabajo de establecer objetivos estratégicos, los medios para su alcance, velar por el uso eficiente de los recursos, así como medir los riesgos y oportunidades para el Grupo. Desde el año 2010 nos regimos bajo el Fideicomiso “100 años de Sustentabilidad”.



## ÉTICA EMPRESARIAL

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 de 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.

En 2019 implementamos el Código de Conducta Ética que guía nuestro actuar y las decisiones que tomamos ante diversas situaciones.



Código de Conducta Ética Grupo Xcaret

## IMPULSO A LA ECONOMÍA MEXICANA

Estamos comprometidos con impulsar la economía mexicana por lo que priorizamos a nuestros proveedores locales y nacionales. Mantenemos nuestra cartera con un 99% de proveedores nacionales de los cuales 95% son empresas chicas y medianas. Asimismo, potenciamos el crecimiento económico en comunidades rurales de nuestra región ya que contamos en nuestra cadena de suministro con:

24 proveedores de comunidades rurales procedentes de los municipios quintanarroenses de Felipe Carrillo Puerto, Othón P. Blanco, Tulum, Solidaridad y Benito Juárez. De los cuales adquirimos productos como licores y jarabes naturales, frutas, productos a base de bambú y cera de abeja, hamacas, entre otros.

•16 proveedores de comunidades rurales de Valladolid y Mérida en Yucatán, con quienes adquirimos frutas y verduras, tortilla de maíz, huaraches, guayaberas, palma real, entre otros.

Durante 2019, 40 proveedores se integraron al programa "Cadenas productivas" de Nacional Financiera, con el que garantizamos la liquidez inmediata.

Hasta la fecha un total de 1,040 proveedores han aceptado nuestra invitación para inscribirse al programa.

99.8%

Porcentaje de proveedores nacionales

0.02%

Porcentaje de proveedores extranjeros

63%

Porcentaje de proveedores de la Península de Yucatán

37%

Porcentaje de proveedores del Resto del país

16%

Porcentaje de proveedores de Yucatán y Campeche

84%

Porcentaje de proveedores de Quintana Roo





## DESEMPEÑO ECONÓMICO

AFLUENCIA

VISITANTES



**10%**  
POR CORTESÍAS

**35%**  
MEXICANOS

**65%**  
OTRAS  
NACIONALIDADES

RECIBIMOS  
**4'128,684**



HOTEL XCARET  
MEXICO

Porcentaje de ocupación  
durante 2019: **88%**

## HUÉSPEDES

**41%**  
MEXICANOS

**59%**  
INTERNACIONALES

**4.7** NOCHES  
PROMEDIO  
DE ESTANCIA



RECIBIMOS **697,889**  
HUESPEDES



SATISFACCIÓN DE  
VISITANTES Y HUÉSPEDESHOTEL XCARET  
MÉXICO

95/100

calificación que otorgan  
los huéspedes al hotel

97%

de nuestros huéspedes  
recomendarían el hotel

95%

de nuestros huéspedes  
volverían a hospedarse  
con nosotros

## PARQUES Y TOURS

9.6

calificación que otorgan los visitantes a  
nuestras experiencias

91.2%

de visitantes estuvo de  
acuerdo que su experiencia  
en los parques fue acorde  
con lo que pagaron

96.1%

de visitantes volverían a visitar nuestras  
experiencias en su próximo viaje

94.3%

de visitantes recomendaría  
nuestras experiencias

# XPLOR BRAVEST RACE EVOLUTION

ADÁPTATE PARA SOBREVIVIR

Celebrando el décimo aniversario de parque Xplor, la carrera Xplor Bravest Race fue más desafiante y divertida con 6.5 km. bajo el tema "Evolution" en el cual se tuvieron que superar 40 obstáculos en escenarios naturales, con fuerza, resistencia y habilidades de adaptación en cuatro etapas representativas de la evolución de la Tierra: Pangea, Dinosaurios, Xapiens y Xplor. Al superar los obstáculos y obtener las Gemas Evolution, cada participante fue acreedor del pin conmemorativo de los 10 años del parque Xplor.

## PARTICIPANTES

# 2,945



1% EXTRANJEROS  
99% NACIONALES

## PARTICIPANTES

51.3%  
hombres  
48.7%  
mujeres

# 761 KG

DE RESIDUOS INÓRGANICOS  
RECUPERADOS PARA POSTERIOR  
RECICLAJE.



TRIATLÓN  
XEL-HÁ

Por sexto año consecutivo, Xel-Há fue sede oficial del Campeonato Nacional de Triatlón avalado por la Federación Mexicana de Triatlón, en categorías olímpico, sprint, infantil y solo novatas.

Celebrando durante esta onceava edición, en los espectaculares paisajes naturales de Xel-Há, el 25º aniversario de nuestro parque.

Durante el evento se realizan varias prácticas a favor del medio ambiente. Es por ello que se conoce como "Triatlón Verde", procurando entre los asistentes el uso de bloqueadores libres de químicos, separación de residuos, entre otros. También es un evento con causa, pues destina cada año donativos a Flora, Fauna y Cultura de México, A.C., y la Cruz Roja Mexicana de Quintana Roo.

## PARTICIPANTES

# 2,155

57% HOMBRES  
43% MUJERES

## VOLUNTARIOS

# 187

5.4 TONELADAS  
de residuos orgánicos recuperados  
para posterior reciclaje

3.6 TONELADAS  
de residuos orgánicos recuperados  
para posterior compostaje

# \$2'109631.89

pesos donados por concepto de  
inscripciones, al programa de  
conservación de tortugas marinas  
de Flora, Fauna y Cultura de México

# \$1'000,000

de pesos donados a Cruz Roja  
de México Quintana Roo por  
concepto de cenas beneficio





**United Nations**  
Global Compact

## “TRANSFORMANDO OBJETIVOS GLOBALES EN METAS LOCALES” PACTO MUNDIAL

En diciembre de 2019 Grupo Xcaret fue el anfitrión del Foro “Transformando Objetivos Globales en Metas Locales” organizado por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas México. Un foro de alto nivel que reunió a los ejecutivos de las empresas más importantes de América Latina con el propósito de analizar los avances del sector empresarial en la Agenda 2030, presentar las mejores prácticas y experiencias en materia de sostenibilidad y su impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Durante dos días, teniendo como escenario el Hotel Xcaret México, los más de veinte ponentes resaltaron la importancia de establecer alianzas, alinear estrategias y operaciones con los Principios Universales sobre

Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Anticorrupción, y tomar medidas que permitan el cumplimiento de las metas de sostenibilidad.

### PARTICIPANTES

**+1,000**

**86%** EMPRESAS

**+300** JOVENES

**+100** SPEAKERS

**+65** MEDIOS  
LATINOAMERICANOS  
ASISTENTES

**19** PAÍSES ASISTENTES  
AMÉRICA, ASIA Y EUROPA

**2** CONVENIOS FIRMADOS  
A NIVEL NACIONAL



## CERTIFICACIONES



EARTHCHECK

Xenotes, Xcaret, Xel-Há, Xplor y Hotel Xcaret México recibieron la Certificación de Turismo Sostenible EarthCheck que avala el buen desempeño de nuestros sistemas de gestión ambiental y la ejecución de buenas prácticas internacionales a favor de la sostenibilidad en el sector turístico a nivel mundial.

Consiste en un programa de prevención y control de riesgos basado en la metodología de análisis de riesgos y puntos de control críticos. Nuestros restaurantes y bares en Hotel Xcaret México, Xcaret, Xel-Há y Xplor fueron certificados en los ámbitos de FoodCheck, SafetyCheck y FireCheck.



CRISTAL  
INTERNATIONAL STANDARDS

Hotel Xcaret México recibió también certificaciones en los módulos de Roomcheck, SpaCheck, CrisisCheck, DineCheck, PoolCheck y AquaCheck.



Reconocida como una autoridad en hotelería de lujo, Forbes Travel Guide evalúa a hoteles, restaurantes y spas con base en novecientos estándares verificados por sus inspectores profesionales. Reconoce el nivel de

excelencia de las propiedades inspeccionadas con una categorización de estrellas. Hotel Xcaret México recibió en 2019 la distinción cuatro estrellas por ofrecer un servicio personalizado de alta exigencia.



El Programa Diamante de la American Automobile Association (AAA) establece criterios de excelencia en el servicio e instalaciones para hotelería de alto nivel, mismos que son verificados por un inspector profesional. En 2019, Hotel Xcaret México recibió la distinción más alta del programa "Cinco Diamantes", destinada a las propiedades que ofrecen un lujo de clase mundial, amenidades y servicio personalizado que garantiza a los huéspedes y socios una experiencia única.

El Restaurante Há recibió también la distinción "Cinco Diamantes" por el cumplimiento de los criterios y por ofrecer una cocina de vanguardia, ingredientes y preparación de primer nivel acompañados de un entorno y servicio extraordinarios.

## DISTINTIVOS

DISTINTIVO



GARANTÍA DE  
SUSTENTABILIDAD

MÉXICO

Por 7o. año consecutivo Xcaret y Xel-Há recibieron el Distintivo de Sustentabilidad que otorga la Secretaría de Turismo en reconocimiento a su gestión sostenible. Xenses se hizo acreedor al reconocimiento por primer año, Xplor lo recibió por segundo año consecutivo, Xcaret y Xel-Há también lo renovaron.



Nuestros centros de consumo recibieron de la Secretaría de Turismo y Secretaría de Salud el Distintivo H por cumplir con los estándares de higiene alimentaria establecidos en la Norma Mexicana NMX-F065 NORMEX 2015.

## RECONOCIMIENTOS



Es la autoridad global en alta confianza y culturas de alto rendimiento en el lugar de trabajo. En 2019, Great Place To Work Institute colocó a Grupo Xcaret como la empresa número 1 en la dimensión orgullo y además obtuvo el lugar número 12 como una de las mejores empresas para trabajar en México en la categoría de más de cinco mil colaboradores.



El Certificado de Excelencia de TripAdvisor rinde homenaje a determinados alojamientos, atracciones y restaurantes que demuestran constantemente un compromiso de excelencia en la hospitalidad. En 2019,

los parques Xplor y Xoximilco, los tours Xenotes y Xichén, así como el restaurante La Casona Valladolid, han obtenido el premio Salón de la Fama de TripAdvisor por haber sido galardonados durante 5 años consecutivos con Certificados de Excelencia en el sitio de viajes más grande del mundo.



PREMIO  
RAMAZZINI &  
CARVALHO

Es el máximo distintivo que otorga la Asociación de Seguridad Higiene y Protección Civil A.C. (ASEHPROC), en las disciplinas relacionadas con la seguridad, salud en el trabajo, Protección Civil y la Gestión Integral de Riesgos de Desastres.

## RECONOCIMIENTOS



2019 GOLD  
TRAVVY WINNER

Por cuarto año consecutivo, Xcaret fue reconocido como Mejor Parque Temático y Acuático del Mundo, premios otorgados por TravAlliancemia, una de las comunidades de agentes de viajes más importantes de los Estados Unidos



Es un reconocimiento que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) por el compromiso voluntario y público de implementar una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio.



Este reconocimiento es otorgado por la Universidad Anáhuac a aquellas personas, organismos e instituciones que han demostrado, a través de su excepcional desempeño, un fuerte compromiso con sus grupos de interés, una entrega total hacia las causas más importantes, y sobre todo que se hayan consolidado como un ejemplo para las generaciones actuales y futuras.



Se realizó la primera edición de MexBest de Travel and Leisure México que reconoce lo mejor de la gastronomía y hotelería en nuestro país. Un jurado conformado por 25 expertos evalúa a las propiedades participantes. Hotel Xcaret México fue distinguido en las categorías Best Family Get Away y Reader's Choice Hotel.



GetYourGuide se ha ganado la confianza de millones de viajeros y se estableció como la autoridad en cosas únicas e imperdibles para hacer. Con miles de actividades y atracciones en todo el mundo y un compromiso con la más alta calidad, evalúan y mejoran constantemente la selección para garantizar un estándar de excelencia. Grupo Xcaret fue reconocido en la categoría Mejores Aventuras Acuáticas.



Prevue Meetings and Incentives celebra anualmente los Prevue Visionary Awards donde premia a aquellos destinos, hoteles, resorts, cruceros y aerolíneas con visión a futuro en la industria de reuniones e incentivos. Hotel Xcaret México resultó ganador del Gold Award en la categoría Best All Inclusive Cultural Immersion Experience.



Los premios Readers' Choice Awards, otorgados por la revista especializada en viajes Recommend, se otorgan anualmente a las organizaciones turísticas que están comprometidas con la excelencia. El Hotel Xcaret México recibió el galardón de bronce en la categoría Best Family Hotel/Resort Chain.



Preferred Hotels & Resorts concentra en su cartera cinco colecciones que distinguen a lo mejor de la hotelería independiente. Para garantizar los más altos niveles de satisfacción del huésped, Preferred Hotels & Resorts requiere que cada uno de sus hoteles miembros cumpla con altos estándares de calidad, los Preferred Standards of Excellence™ Hotel Xcaret México es miembro de la colección L.V.X en donde se concentran las experiencias que ofrecen un estilo sofisticado, elegante y único con un servicio exclusivo en los destinos más deseados.



Business Destination es una revista de lujo para el viajero corporativo exigente. Anualmente reconoce a los hoteles que destacan por la oferta de experiencias personalizadas y la originalidad en el servicio. En 2019, Destino Xcaret fue reconocido como Most Sustainable Hotel en la categoría Norteamérica.

## INNOVACIÓN:



En 2019 inauguramos el nuevo parque de Grupo Xcaret: Xavage, una experiencia de aventura todo incluido. Xavage se suma a nuestros parques Xplor y Xplor Fuego para completar la oferta de aventura del Grupo. Con seis originales actividades: Ríos Rápidos, Monster Truck de diseño exclusivo, Circuito de Cuerdas, Jet Acuático, Kayak y Tirolesa; además de un área especial para niños.

Xavage es el único parque de Cancún y Riviera Maya en ofrecer la actividad de Ríos Rápidos. Consta de un recorrido en balsa conformado por un guía y un equipo para remar a través de 1.4 km de distancia. La actividad inicia con un trayecto de categoría uno, hasta finalizar en la categoría tres, de acuerdo a la escala internacional.

Los Monster Truck de diseño exclusivo para Xavage están preparados para manejar a través de 15 variados obstáculos que solo nuestras pistas tienen: pendientes de 3 metros, escalones de roca y techos de autos, entre otros.

El Circuito de Cuerdas tiene 96 novedosos obstáculos, distribuidos en cuatro niveles, desde el más bajo (8 m) hasta el más elevado (36 m). Aquí hay desde patinetas hasta kayaks y bicicletas suspendidos a diferentes alturas.

Un veloz paseo a bordo de un Jet Acuático impulsado por un motor de carreras. Es una actividad que combina velocidad y giros de 360° durante un paseo que destaca por navegar a través de estrechos canales en lugar de escenarios mucho más amplios como el del mar o la laguna de Cancún.

El único recorrido en Kayak por canales en Cancún y Riviera Maya. Dos circuitos disponibles con diferentes longitudes. La actividad puede ser realizada de forma individual o en pareja.

La Tirolesa Xavage es la única en donde se puede realizar el vuelo en posición horizontal más largo en Cancún y Riviera Maya.

El Área de Niños es un lugar donde niños de 5 a 11 años se divierten en un circuito lleno de retos para su edad, como toboganes, puentes, diversos tirachorros y un chapoteadero.

## Fecha de inicio del proyecto:

Primera fase

Segunda fase

2013

2017

con la construcción  
de algunos edificios.

principios de 2017

## EXTENSIÓN:

57 hectáreas

## DISTANCIA DE CANCÚN:

20 km

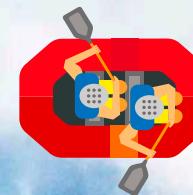
## EMPLEOS DIRECTOS:

362

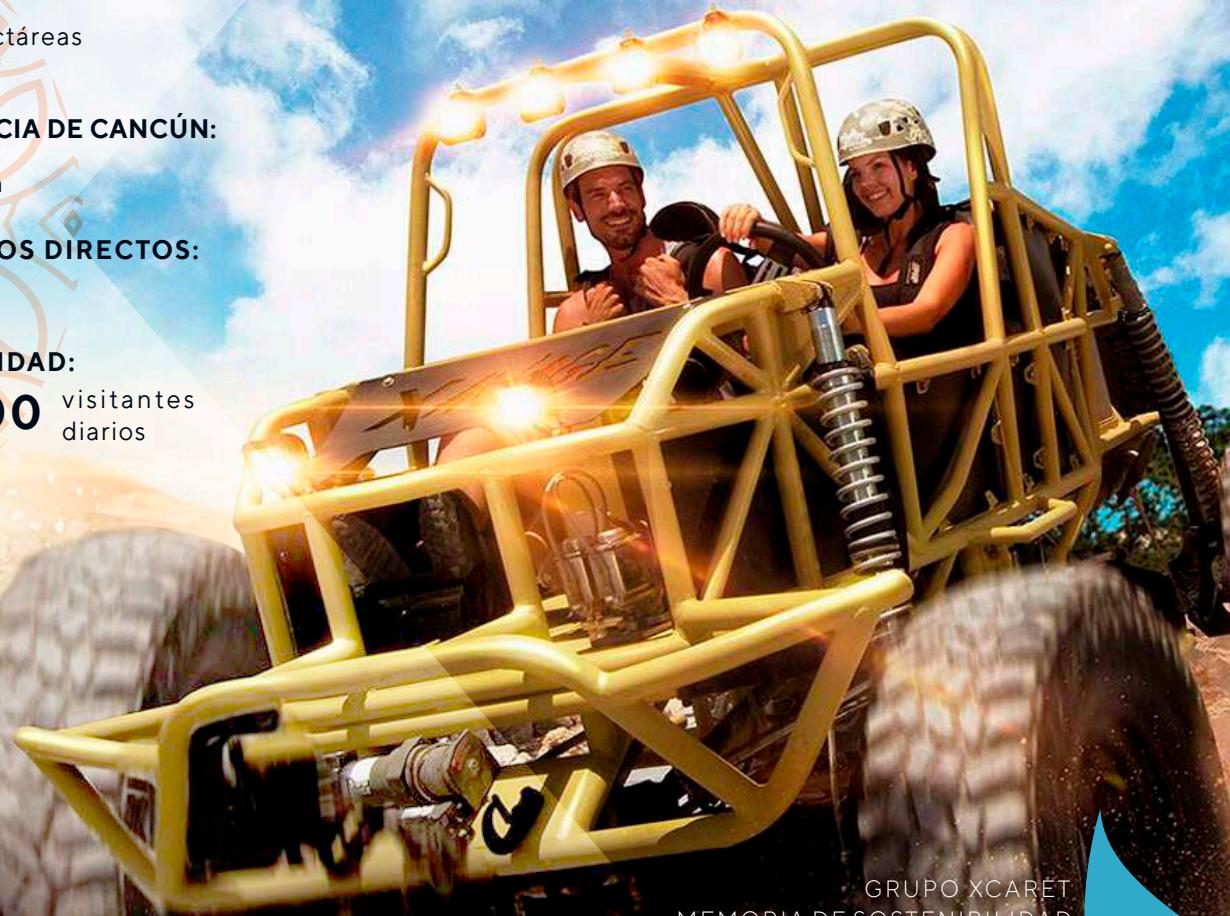
## CAPACIDAD:

3,000 visitantes  
diarios

Certificación ACCT para Circuito de Cuerdas y Tirolesa Xavage.



Guías de rafting certificados en rápidos nivel 4.



# ACERCA DE ESTA MEMORIA

Para Grupo Xcaret, la Memoria de Sostenibilidad es una herramienta que nos permite estrechar el vínculo con nuestros grupos de interés a través de la comunicación de nuestro desempeño en temas sociales, ambientales y económicos; así como visibilizar nuestra adhesión y contribución a los Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

En este documento presentamos los resultados de nuestros programas ejecutados bajo el enfoque de sostenibilidad. Los datos aquí descritos proceden del periodo 1º de enero al 31 de diciembre de 2019.

Las cifras comunicadas son generadas por las unidades turísticas de Grupo Xcaret en conjunto o de manera individual según sea señalado. Este reporte ha sido elaborado siguiendo los criterios básicos de Global Reporting Initiative.

Las memorias previas pueden ser consultadas en español e inglés en el sitio web oficial de Grupo Xcaret: <https://www.grupoxcaret.com>.

Para mayores informes sobre nuestro desempeño e información en materia de sostenibilidad, contacte directamente a:

**Iliana Rodríguez Cavazos**

Dirección Corporativa de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales  
[irodriguez@xcaret.com](mailto:irodriguez@xcaret.com)

**Miriam Alonso Pacheco**

Subdirección de Sostenibilidad Corporativa  
[malonso@xcaret.com](mailto:malonso@xcaret.com)

**Brenda Olivares Banderas**

Ejecutiva de Sostenibilidad Corporativa  
[bolivares@xcaret.com](mailto:bolivares@xcaret.com)

## PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Reafirmamos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial y formamos parte del Comité Directivo de la Red de Pacto Mundial de las Naciones Unidas en México para promover y trabajar por una cultura de sostenibilidad empresarial.

Los programas e iniciativas que desarrollamos están alineados a los Principios de Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.



### DERECHOS HUMANOS

1

Apoyar la protección de los Derechos Humanos

2

Asegurar la no complicidad en la vulneración de los Derechos Humanos

### NORMAS LABORALES

3

Apoyar la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva

4

Apoyar la eliminación el trabajo forzoso o realizado bajo coacción

5

Apoyar la erradicación del trabajo infantil

6

Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación

### MEDIO AMBIENTE

7

Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

8

Fomentar las iniciativas que promuevan mayor responsabilidad ambiental

9

Fomentar las iniciativas que promuevan mayor responsabilidad ambiental

### ANTICORRUPCIÓN

10

Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

### PAGINAS

16, 17, 20, 22, 38, 67, 75

67, 75

23

23

23, 24

20, 22, 23, 24, 25, 67, 68

16, 17, 20, 33, 48, 62

16, 17, 31, 33-38, 49-62

49-52

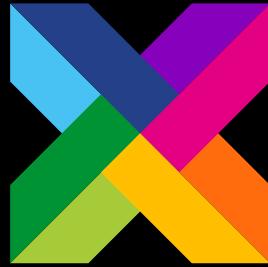
17, 20, 67

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Asumimos nuestro compromiso con los Objetivos del Desarrollo Sostenible y trabajamos de forma activa para contribuir a la Agenda 2030 a través de nuestros programas e iniciativas. Como parte del sector turístico aportamos a la consecución de los Objetivos: 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, 12 Producción y Consumo Responsable, y 14 Vida Submarina. Sin embargo, nuestros esfuerzos no se restringen únicamente a estos objetivos. A continuación, presentamos la relación existente entre nuestros programas desarrollados durante 2019 y los Objetivos del Desarrollo Sostenible.







G R U P O  
**xcaret**