



Balance Social, Cultural y Ambiental  
**2010**

# Indice

**1** Perfil de la Empresa

**2** Nuestros grupos de interés

**3** Carta Dirección Ejecutiva

**4** Acerca de este informe  
Resumen Financiero  
Organigrama

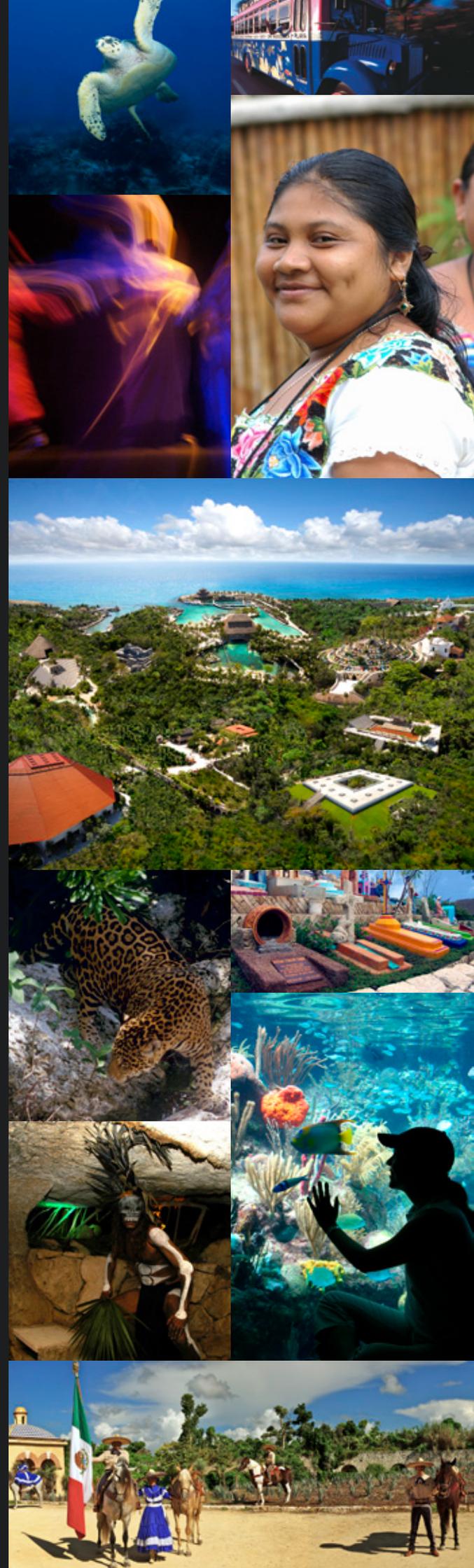
**5** Colaboradores

**11** Cultura

**15** Medio Ambiente

**29** Alianzas Estratégicas

**36** Tabla GRI



**Año de apertura**  
**1990**

**Extensión**  
**95 hectáreas**

**Ecosistemas de Xcaret**  
Selva baja subcaducifolia,  
Ríos subterráneos, Manglar  
y Playa

**Principales mercados servidos**  
México, Estados Unidos,  
Canadá y España

**Colaboradores**  
**1,325**

**Visitantes**  
Más de **900 mil**

**Ubicación**  
Municipio de Solidaridad,  
Quintana Roo

**Misión,** Generar momentos de felicidad y admiración por México. Ser un parque turístico sustentable que agrega conocimiento y valor a visitantes, colaboradores, socios, proveedores y sociedad.

**Visión,** Ser el mejor destino turístico, que comparte la experiencia de vivir la riqueza natural y cultural de México.

**El parque** eco-arqueológico Xcaret es una representación viva de los colores, tradiciones y aromas de México, dentro del cual se ofrece una amplia gama de recreación y diversión, con sus múltiples actividades acuáticas, como nado con delfines y tiburones, nado en el río subterráneo, seatrek, snorkel y buceo, entre muchas otras.

En el mismo parque, se puede disfrutar de una variada exhibición de fauna terrestre, alguna en peligro de extinción, con la finalidad de crear conciencia en los visitantes, sobre el cuidado de estas especies; exhibición de aves, como guacamayas, flamencos y tucanes; en el acuario variedad de fauna marina. Recorridos ecológicos y culturales en diferentes horarios a lo largo del día, son ofrecidos a nuestros visitantes para fomentar la preservación del medio ambiente y de las raíces mexicanas. En servicio de alimentos y bebidas tenemos la posibilidad de comer en cualquiera de los 15 centros de consumo, dentro de los cuales se puede disfrutar de una gran variedad gastronómica para todos los gustos. También se puede disfrutar del temascal, representaciones de danzas prehispánicas y bailes folklóricos. Para cerrar, en el Gran Tlachco se lleva a cabo la representación de episodios relevantes en la historia de nuestro país con alrededor de 300 bailarines y artistas en escena en el espectáculo de noche "México Espectacular".



**Valores:** Integridad, Responsabilidad, Respeto, Sencillez, Bondad, Lealtad, Amor por México.

# Nuestros grupos de interés

**Visitantes,** a quienes brindamos un servicio de calidad, procurando siempre su seguridad y la superación de sus expectativas, no sólo en su recreación sino creando un escenario de emociones que impriman valor a su visita.

**Colaboradores,** quienes a través del buen servicio hacen posible la experiencia mágica de nuestros visitantes. Para ellos desarrollamos programas que contribuyan a su desarrollo intelectual, emocional y ético, brindando un ambiente laboral digno que permite una formación integral.

**Socios,** quienes están un paso adelante manteniendo siempre su participación activa en el mundo empresarial con la visión de generar productos y servicios duraderos de la mejor calidad, y a quienes retribuimos en valor económico ese liderazgo.

**Proveedores,** con quienes mantenemos un compromiso constante de apoyo, al encaminarlos a participar en programas que contribuyan a formar una cadena de suministro responsable, acompañándolos en estos procesos. Orgullosamente la mayoría de nuestros proveedores son mexicanos.

**Sociedad,** quien nos marca las pautas para establecer programas de desarrollo, en los que podemos tener un alcance mayor hacia el exterior para mitigar el impacto de nuestras operaciones, siempre bajo la dinámica de ganar-ganar.



# Carta Dirección Ejecutiva

Este 2010 nuevamente Parque Xcaret comparte con el público las acciones de Responsabilidad Social Empresarial, además del logro de ser reconocido como Mejor Empresa Mexicana. Gracias a nuestras acciones y programas, ambientales, sociales y culturales, realizados de manera permanente desde hace varios años; así como nuestros compromisos con iniciativas como Carta de la Tierra de Naciones Unidas, Modelo de Equidad de Género, Empresa Socialmente Responsable del Centro Mexicano para la Filantropía, miembros activos de la Red de Pacto Mundial México y Gestión sustentable con la metodología Earth Check.

En el presente nos permitimos comunicar nuestro desempeño y estrategia empresarial, que con el paso del tiempo se ha convertido en una forma de vida.

Dejo a su disposición este informe que describe, cualitativa y cuantitativamente, nuestro desempeño durante el 2010. Quienes conformamos Parque Xcaret, seguiremos esforzándonos día con día por hacer de nuestro destino, el mejor a nivel nacional.

**Afectuosamente**  
**Francisco Marrón**  
**Dirección Ejecutiva de Parque Xcaret**



# Acerca de este informe

Parque Xcaret 2010, tiene como objetivo informar de manera transparente, clara y veraz a todos nuestros grupos de interés las acciones desempeñadas de enero a diciembre del mismo año. Dando seguimiento a nuestro informe anterior "Comunicación Sobre el Progreso 2009" publicado en diciembre del 2010.

Continuamos trabajando con varias iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial, al final de este documento se encuentra 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 y los principios de la iniciativa Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Nuevamente esperamos compartir las herramientas de Responsabilidad Social Empresarial a nuestros grupos de interés, especialmente a la cadena de abasto, con la finalidad de que se establezcan alianzas éticas y responsables en nuestro carácter socio corporativo y agente de cambio en la sociedad.

# Resumen de información financiera 2010

2010 % Integral

<b>PAXES</b>	<b>984,702</b>	
<b>VENTAS NETAS</b>	<b>991,568,744</b>	<b>100%</b>
<b>COSTOS</b>	<b>212,539,316</b>	<b>21%</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>779,029,428</b>	<b>79%</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>553,252,429</b>	<b>56%</b>
<b>UT. DE OPERACIÓN</b>	<b>225,776,999</b>	<b>23%</b>
<b>UT. NETA</b>	<b>51,231,534</b>	<b>5%</b>
<b>EFFECTIVO E INVERSIONES</b>	<b>68,203,379</b>	<b>7%</b>
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQ. NETO</b>	<b>1,032,399,473</b>	<b>74%</b>
<b>ACTIVOS TOTALES</b>	<b>1,389,649,396</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL DEUDA A LARGO PLAZO</b>	<b>259,016,058</b>	<b>19%</b>
<b>PASIVOS TOTALES</b>	<b>743,189,744</b>	<b>53%</b>
<b>CAPITAL CONTABLE TOTAL</b>	<b>646,459,653</b>	<b>47%</b>





## Colaboradores

### Introducción

Los colaboradores son la columna vertebral de la organización y el recurso más valioso con el que contamos, el cual nos permite transmitir la calidez, solidaridad y cultura de nuestro México. La mejor manera de corresponder a esa actitud de servicio y entrega permanente que proporcionan en cada una de sus labores es otorgándoles un trato justo, equitativo y las mejores prestaciones de la zona. A lo largo del año se realizan un sin número de actividades, entre cursos de capacitación, campañas de salud, fomento a la cultura y el deporte y apoyo a la educación, que fortalecen las habilidades, el conocimiento, el sentido de pertenencia y la actitud de cada uno de nuestros colaboradores, mismos que transforman la realidad de su entorno haciendo la diferencia.

*"Mejoremos el bienestar, el desarrollo de nuestros colaboradores y sus familias así como el de la comunidad, hay que procurar la superación con buenos ejemplos; cursos, deportes, esparcimiento, prestaciones y oportunidades"*

Arq. Miguel Quintana Pali  
Director General Experiencias Xcaret.

1985



Se quita la primera piedra

1990



Apertura Parque Xcaret

1990



Río Subterráneo

1991



Termina Restauración de Zona Arqueológica

## Programa integral de salud

Este año nuestro programa de salud se mantiene a través de campañas de medicina preventiva interna acercando hacia los colaboradores servicios oftalmológicos, cuidado de la mujer, nutrición y chequeos generales entre otros, así como eventos deportivos, como torneos de fútbol, basquetbol, voleibol, tenis y triatlón mixto por mencionar algunos.

# 1,577

Colaboradores recibieron su diagnóstico de salud de la mano de especialistas

# 5

Campañas de salud con la participación de más de 370 colaboradores en cada una

Eventos deportivos con la participación de más de 263 colaboradores en promedio



# + 670

Colaboradores participaron a lo largo del año en 11 eventos culturales y/o sociales

## Distintivo H

En 2010 nos certificamos por segunda ocasión con el Distintivo H, debido a la higiene y calidad en los procesos y en el manejo de los alimentos. Cada año continuamos trabajando bajo altos estándares que proporcionan alimentos higiénicos y confiables, tanto a nuestros visitantes como a colaboradores.



Este año con un cumplimiento del

**100%** fueron certificados **16** centros de consumo, incluyendo el comedor de colaboradores

1993



Bloqueadores y Bronceadores

1993



Guacamayas

1994



Acuario

1994



Vivero

## Capacitación y formación de talento humano

Contribuimos al desarrollo de conocimientos y habilidades, alineados al modelo de "Gestión por Competencias Laborales" ofreciendo capacitación básica, genérica y especializada a todos los niveles de la organización: Operativos, Mandos medios y Gerencias.

**1 millón 707**  
mil pesos de inversión

**206** cursos impartidos

**47** Colaboradores del área de tiendas graduados de las clínicas de inglés



## Cero Rezago Educativo

Desde hace 7 años, Xcaret, en coordinación con el Instituto Nacional de Educación para Adultos, mantiene vigente el apoyo a colaboradores para que concluyan sus estudios de Primaria, Secundaria y/o Preparatoria mediante el Programa de Cero Rezago Educativo.

En este año 2010 contamos con:

**6** Graduados de primaria y **11** de secundaria



## Biblioteca para Colaboradores

La "Biblioteca para colaboradores" de Xcaret cuenta con acceso electrónico, variedad de libros, videos, periódicos y revistas. Cada año se introducen nuevos ejemplares para seguir ampliando la colección.

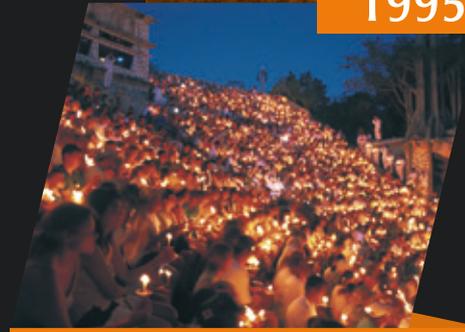
En 2010 Se Consultaron:

**946**  
Libros,

**762**  
Videos y

**1,173**  
Usuarios Web

1995



Xcaret de Noche

1995



Grutas del Pueblo Maya

1995



Plantas de tratamiento de aguas residuales

1995



Mariposario

## Programa de Prácticas Profesionales

Mediante el vínculo que se ha establecido con las universidades contamos con el programa de prácticas profesionales, con el objetivo de introducir a los profesionistas al ambiente laboral de manera real. Este desempeño diario nos brinda la oportunidad de descubrir el talento y la dinámica de las nuevas generaciones con ideas frescas e innovadoras.

**260**  
Profesionistas de diversas instituciones educativas



1996

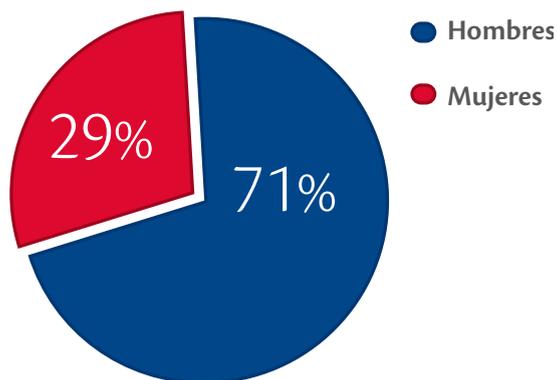
**Programa Educación Ambiental Escuelas Q.Roo**

**96,485** horas de prácticas

## Modelo de equidad de género y acciones afirmativas

“Es política del grupo Experiencias Xcaret respetar la dignidad humana estableciendo el Modelo de Equidad de Género (MEG), que asegure la sustentabilidad, igualdad de oportunidades a los candidatos/as y colaboradores/as ofreciéndoles mejora continua y calidad de vida, fortaleciendo la productividad y la cultura organizacional a través de la gestión de competencias laborales, así como prevenir el hostigamiento sexual”.

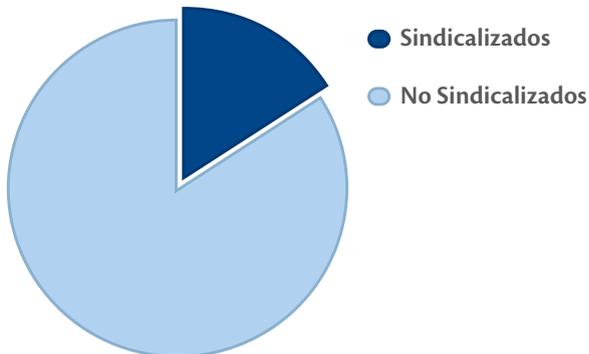
### Colaboradores en Xcaret



1996

**Premio Municipal Ecología**

### Colaboradores



1996

**Concurso de dibujos Ambientales de niños**



1996

**Enfermería**

## Becas para Hijos de Colaboradores

Este programa consiste en proporcionar un apoyo económico mensual a los hijos de colaboradores que cuentan con un promedio mayor de 8.5.



En el periodo escolar 2010-2011 se entregaron:

**82** becas a hijos de colaboradores

promedio anual de

inversión  
**300**

mil pesos



1996

Hamacas



1996

Becas hijos colaboradores



1996

Pozas



1996

Isla de Jaguares

## Seguridad laboral

Contamos con el área de Prevención y Protección, certificados con carácter de "seguridad privada", mediante formación y capacitación teórico- práctica constante a lo largo del año. En conjunto con la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, integrada por los mismos colaboradores, se realizan de manera anual prácticas y capacitación permanente dividida en 8 brigadas de trabajo:

1. Contra incendio
2. Primeros auxilios
3. Huracanes
4. Artefactos explosivos
5. Comunicación
6. Derrame de sustancias peligrosas
7. Fuga de fauna silvestre
8. Evacuación



## Unidad de Primeros Auxilios

Desde 1997, se formó de manera integral la unidad de primeros auxilios, con el objetivo de atender inmediatamente las necesidades de visitantes, colaboradores y proveedores en cualquier situación de accidente o enfermedad. Contamos con equipos de alta tecnología que permiten atender con más precisión a personas que están en riesgo. Somos el único lugar en la región con manejo de antiviperinos (antídotos), en caso de mordedura de serpientes o animales venenosos.

**DIARIAMENTE** realizamos la **TOMA DE PRESIÓN** de los tour operadores y personal de actividades acuáticas. Tan sólo en 2010 **SE REALIZARON 5,449 MONITOREOS** de presión sanguínea a nuestros colaboradores.



1996



Establos y Caballerizas

1996



3 Restaurantes y  
2 Bares

1996



Pueblo Maya

1996



Programa Tortuga  
Marina



# Cultura

## Introducción

La expresión máxima de la humanidad se ha manifestado en la arquitectura, escultura, música, danza, gastronomía, celebraciones y creencias. La mejor muestra de ello se encuentra en cada rincón de nuestro parque: olores, colores, sabores y texturas enmarcados en un folclor inmortalizado, transmitiendo con orgullo la riqueza de la cultura mexicana a todos nuestros visitantes y colaboradores.

En 1982 la oficina de la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura) en México declaró lo siguiente:

“La cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden”.

*“Cuando compartimos riqueza nos queda la mitad, cuando compartimos conocimiento nos queda le doble”*

Arq. Miguel Quintana Pali,  
Director General Experiencias Xcaret.

1996



Voladores de Papantla

1997



Museo Miniatura

1997



Aviario

1997



Orquideario

## Recorridos Ecológicos y culturales

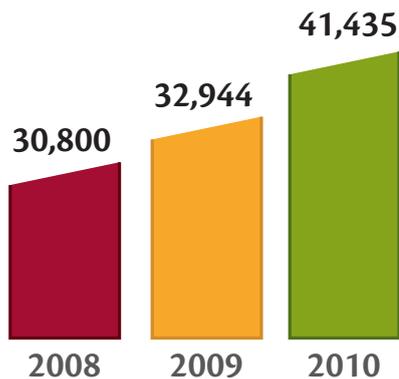
Enfocados en la preservación y cuidado del medio ambiente, sin embargo, con mayor énfasis en la importancia de las especies endémicas. Por su parte los recorridos culturales fortalecen el rescate de tradiciones de nuestro país, priorizando las relacionadas con la zona maya.

## Festival de Tradiciones de Vida y Muerte

La celebración del Día de Muertos, considerada "Patrimonio Intangible de la Humanidad" por la UNESCO. Bajo el marco de este reconocimiento desde el año 2006 hasta la actualidad Xcaret continúa realizando con éxito y agrado de los asistentes, el "Festival de Tradiciones de Vida y Muerte". Este 2010, Chiapas fue el estado invitado, compartiendo sus costumbres particulares en torno a esta celebración, artesanías y muestra gastronómica. Además, contamos con la asistencia de comunidades mayas para quienes se contempla año con año su participación para continuar ofreciéndoles un espacio en donde vender sus productos y contribuir a su economía.



### Asistentes al Festival de Tradiciones de Vida y Muerte



# 3,262

Recorridos

# 26,896

Participantes



Al 2010 en el

# 5to

festival reportamos:

# 11

Grupos artísticos y de artesanos; y

# 9

comunidades de Chiapas, el estado invitado

# 20

Grupos artísticos y de artesanos; y

# 26

comunidades de la zona maya de Quintana Roo

# 3

Comunidades del estado de Yucatán

# 1,300

Participantes de diversas disciplinas Con un total de

# 41,435

asistentes

1997



Granja Hongos

1997



Instalación Restaurante  
2 Playas

1997



Cueva Murciélagos

1997



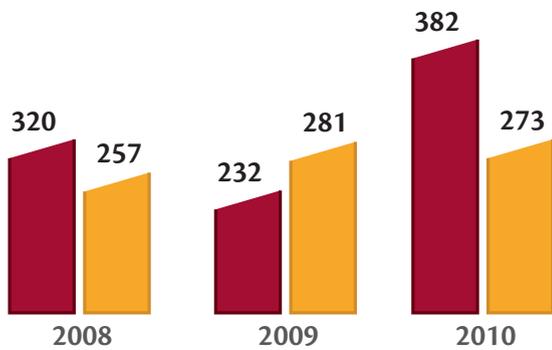
Arco Labná

## Travesía Sagrada Maya

Este espectáculo que consiste en navegar desde Xcaret hasta Cozumel, regresando de Cozumel a Playa del Carmen con el fin de adorar a la diosa maya Ixchel (Diosa de la Fertilidad), es una representación que se ha hecho año con año desde el 2007, reuniendo a miles de espectadores, dando a conocer que Xcaret es impulsor de un acontecimiento que muestra las tradiciones milenarias y que también adopta la responsabilidad social y cultural del parque. Cierta número de visitantes que asisten ese día, tienen el acceso para disfrutar de las actividades e instalaciones del parque sin costo alguno.



### Travesía Sagrada Maya



- Total de Canoeros en Travesía Sagrada Maya
- Total de Artistas

En 2010 contamos con

**273**

participantes artísticos en la sede de Xcaret,

**131**

en la sede de Playa del Carmen y

**90**

en la sede de Cozumel  
Se reportaron

**1,932**

asistentes al evento la sede de Playa del Carmen y

**2,395**

asistentes en la sede de Cozumel

Con un total de

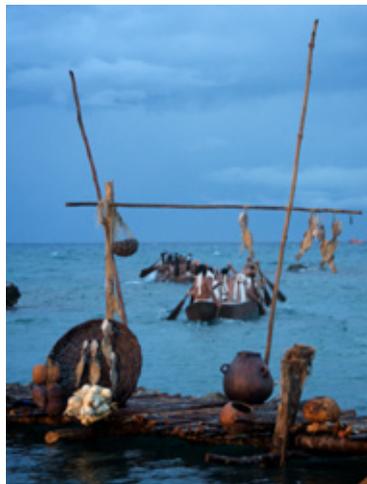
**4,327**

espectadores

Contamos con la participación de

**382**

canoeros provenientes de Xcaret, Cancún, Cozumel y Xel-Há



1998



Juego de Pelota

1998



Apoyo Institucional a PROFEPA

1998



Primer Concurso Nacional de Materiales didácticos para la Educación Ambiental: "Tortugueando"

## Voladores de Papantla

Esta tradición, nombrada "Patrimonio Intangible de la Humanidad" por la UNESCO en 2009, se representa en diferentes horarios del día en el parque, con la finalidad de preservar y transmitir las prácticas culturales mexicanas. Los danzantes son originarios de Papantla, Veracruz, quienes simbolizan la cultura y tradición viva de este patrimonio ancestral.



Cada año se realizan aproximadamente **1,460** representaciones



1998

Ganador del "British Airway Tourism for Tomorrow Reader's Award" otorgado por British Airway



1999

Reproducción de Flamenco

## Xcaret "México espectacular"

Es un atardecer en escena en el que se realiza un espectáculo con la colaboración alrededor de 300 artistas únicos en su género. Los números en acto hacen vivir a los asistentes diversos capítulos del México antiguo, siendo Xcaret "México espectacular" la representación mexicana más vista en el mundo.



1999

Snuba, Buceo, Snorkel



1999

Apertura Río Maya



## Medio Ambiente

### Introducción

Somos sensibles al hecho de que la supervivencia de la raza humana depende del respeto y convivencia en equilibrio con cada ser vivo y los recursos que la naturaleza nos ha proporcionado. Sin duda, nuestro México, el mejor lugar en que nos tocó vivir ha sido bendecido con una sorprendente riqueza en su flora y fauna. En Xcaret, sabemos que es nuestro deber cuidar y preservar el espacio que estamos ocupando, fomentar entre nuestros colaboradores y proveedores una actitud sostenible, generar entre nuestros visitantes el deseo de conservar y valorar el medio ambiente; no sólo por el atractivo natural que representa para el turismo sino por la necesidad que tenemos hacia el, por la convicción que es originada al querer lograr mejores condiciones de vida para el ser humano respetando y utilizando moderadamente lo que nos regala la naturaleza.

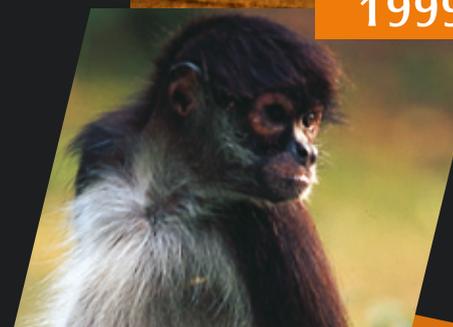
*"Aprendimos que la belleza natural se puede disfrutar sin mancillarla o pervertirla"*  
Arq. Miguel Quintana Pali,  
Director General Experiencias Xcaret.

1999



Capilla San Francisco

1999



Exhibiciones de animales

1999



Sendero de la Selva

2001



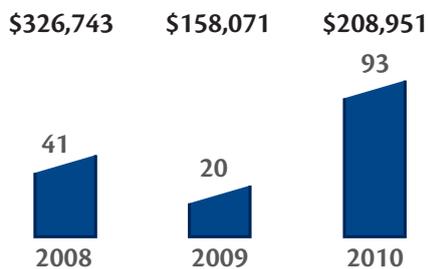
Manatíes

## BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

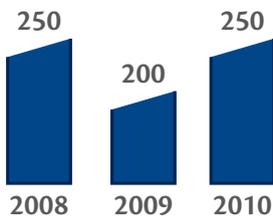
### Programa de Bloqueadores Biodegradables

Desde 1993 Xcaret ha mantenido el programa de intercambio de bloqueadores biodegradables, a través del cual se invita a los visitantes a hacer uso de las muestras gratis que les otorgamos a cambio del resguardo de aquellos que contienen sustancias tóxicas.

#### Inversión anual en bloqueadores y bronceadores biodegradables



#### Sobres de bloqueador biodegradable intercambiados diariamente



**250**  
Muestras regaladas  
diariamente con un  
inversión de  
**\$208,951.93**

2002



Apertura Tlachco "Xcaret México Espectacular"

2002



Ganador del "British Airways Tourism for Tomorrow" Turismo de gran Escala B.A.

2002



Inicio de operaciones de Flora, Fauna y Cultura de México

## Programa de Educación Ambiental

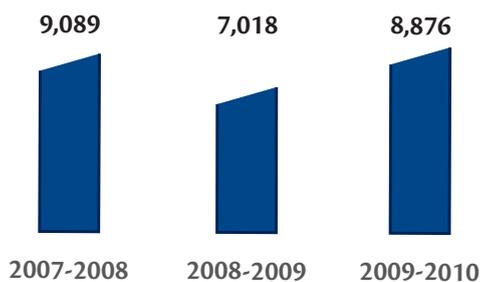
Continuamos trabajando en coordinación con la Secretaría de Educación de Quintana Roo (SEQ) para recibir de manera gratuita a 100 niños de Escuelas Públicas del nivel básico; quienes interactúan con la naturaleza, y conocen la importancia de preservar el medio y los recursos naturales. Estos niños son atendidos por nuestros guías en recorridos a las distintas exhibiciones como el Acuario, Mariposario y Selva.

Para aquellos alumnos de escuelas de la zona maya ofrecemos los recorridos en su lengua materna como parte de nuestro programa "Fomento del Uso de la Lengua Maya".

Otra forma de sensibilizar a los niños es a través del concurso de dibujo en el que transmiten sus ideas para el cuidado ambiental con su creatividad e imaginación.

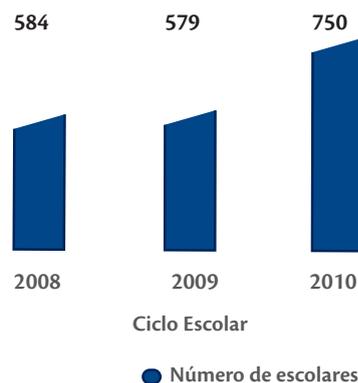
En 2010 parque Xcaret obtuvo la mención de "Espacio Comprometido con la Educación Ambiental" por parte del Centro de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable CECADESU, de la SEMARNAT.

### Programa de Educación ambiental: numero de escolares



**228**  
Escuelas atendiendo a  
un total de  
**8,876**  
escolares  
**17**  
escuelas con  
**750**  
escolares de  
lengua maya  
desde  
**1996**  
hasta el  
**2010**  
hemos recibido a  
**156,922**  
estudiantes  
en el mismo año  
participaron alrededor  
de  
**450**  
dibujos

### Fomento del uso de la Lengua Maya



2003



MEG Modelo de Equidad  
de Género

2003



Manejo de Residuos

2004



Cementerio

## Manejo Integral de Residuos

Reconocido en 2005 como una de las mejores prácticas empresariales, por el Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI, el programa de residuos sólidos de Parque Xcaret continúa realizando la separación primaria, clasificación y acopio de residuos inorgánicos reciclables que se generan; así como el aprovechamiento de los residuos orgánicos para producir composta.

Además en 2010 construimos un centro de clasificación de residuos peligrosos, con la finalidad de evitar derrames que provocarían accidentes. Este edificio tiene destinado un cuarto por cada área que en su operación maneja materiales peligrosos. Cada uno con 2 niveles de rejas vertedoras de líquidos, etiquetado de los productos, extinguidor y todas las medidas de seguridad necesarias.

En el 2010 se recicló un total de

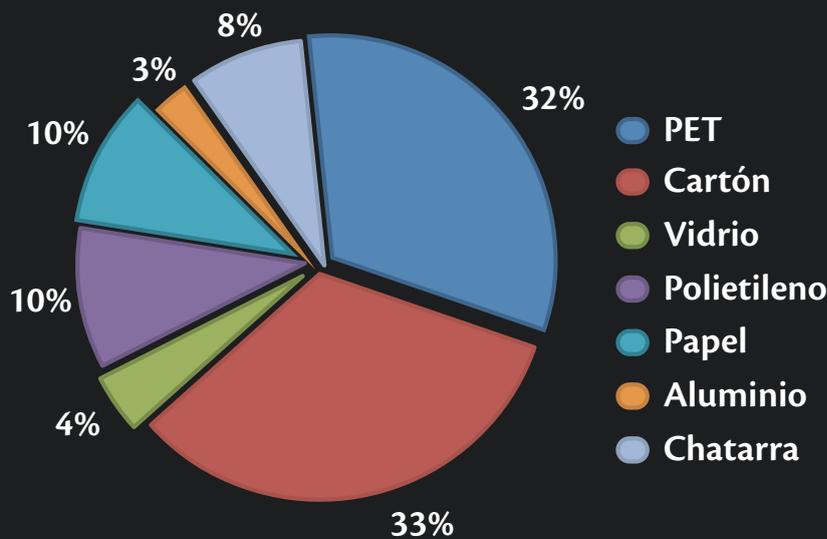
# 43.50

Toneladas de residuos y se produjeron

# 1,039

Toneladas de composta

## Porcentaje de Materiales Reciclados



Material	Toneladas acumuladas en 2010
PET	14.85
Cartón	15.45
Vidrio	1.85
Polietileno	4.53
Papel	4.70
Aluminio	1.20
Chatarra	3.48



Primer Distintivo ESR



"100 Mejores Empresas para Trabajar en México" GPTW



Firmante de Carta de la Tierra (2 de octubre)

## Manejo Integral del Agua

Llevamos 11 años cuidando y optimizando el uso de este recurso a través de nuestras 2 plantas de tratamiento de aguas, las cuales tienen capacidad para tratar 950 000 litros de agua.



En 2010 fueron tratados en promedio

# 2,187

litros diarios de agua en nuestras dos plantas de tratamiento



2004



Producción de Bromelias

## Campaña para colaboradores EarthCheck

Después de un gran trabajo de difusión y capacitación sobre la certificación de turismo sustentable EarthCheck, hacia nuestros colaboradores y con el compromiso de que un tercero avalara las buenas prácticas ambientales que durante años y desde el inicio de operaciones implementa el parque, en 2010 Xcaret fue acreedor por primera vez de esta certificación que alinea nuestra operación a los estándares internacionales establecidos por EarthCheck Australia.



2004



Publicación de Libro "Puente al Paraíso Panteón Vivo en Xcaret "

Uno de los indicadores que nos proporciona esta certificación, es el cálculo de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, las cuales fueron en promedio

# 0.5 Toneladas de CO2

por visitante al año.

2005



Río Paraíso

## PROGRAMAS DE CONSERVACIÓN Y PRODUCCIÓN DE FLORA

### Rescate, Reforestación y Producción de Flora en el Vivero

Desde 1992, con el objetivo de repoblar las áreas verdes del parque este programa ha realizado un trabajo de reforestación continua. En el vivero de Xcaret se producen aquellas plantas que recubren y mantienen vivas estas áreas. Y también se realiza una importante labor a través del rescate de especies endémicas, las cuales debido a la inclusión de plantas exóticas se han visto desplazadas.

Otra labor, del equipo de jardinería, liderado por el Ingeniero Daniel Cruz es la realización de trasplantes. El trabajo es de tal calidad profesional que incluso el ayuntamiento ha solicitado de su apoyo para realizar trasplantes de árboles en la ciudad. Ésta técnica ha llevado a impartir cursos a los colaboradores acerca de cómo realizar trasplantes, el cual tiene una duración de 8 horas.



Durante el 2010 se produjeron **154,294**

plantas nativas y se reforestaron

**82,258**

de las cuales

**11,000**

plantas de siricote que se colocaron en la carretera federal.



2005



Plaza Principal

2005



9 Restaurantes

2005



Llegada de Tapir

2005

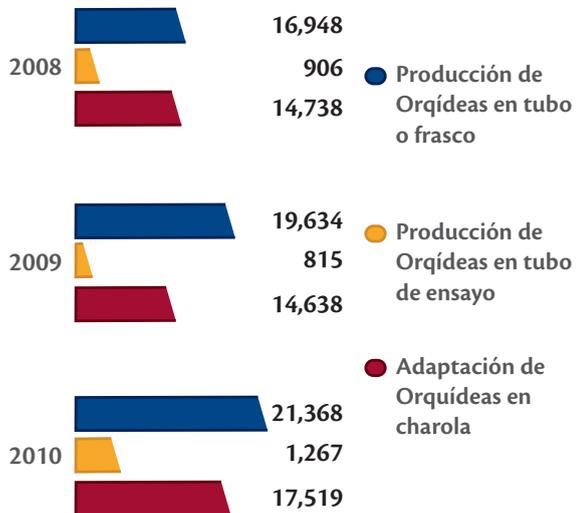


Instalación de Calentadores Solares

## Producción de Orquídeas

Desde hace 5 años se ha implementado la producción de orquídeas con diferentes técnicas.

### Producción de Orquídeas



Contamos con:  
una producción de  
**40,154**  
plántulas de orquídeas  
en sus 3 técnicas de  
producción



2005

Certificación de Guías  
Interpretes

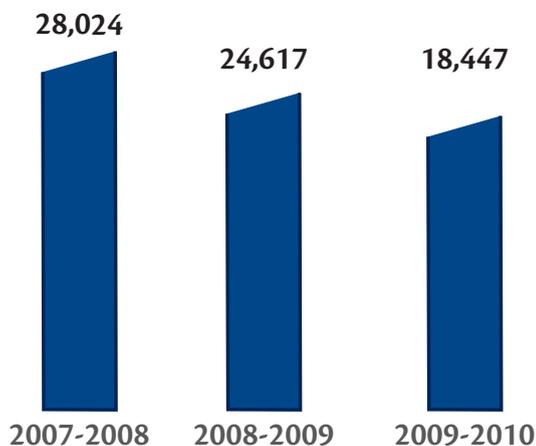
## Producción de Bromelias

Este programa inició con el fin de preservar las especies de flora endémica, hace 7 años. Desde entonces y hasta la fecha hemos logrado producir 26 especies de bromelias de las 31 existentes en la región. Éstas pueden ser admiradas en el vivero y senderos del Parque.

En 2010 tuvimos una producción de

**18,447**  
plántulas de bromelias

### Producción de Bromelias



2005



WORLD TOURISM ORGANIZATION  
ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME  
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO  
ВСЕМИРНАЯ ТУРИСТСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Miembros de la OMT

2005



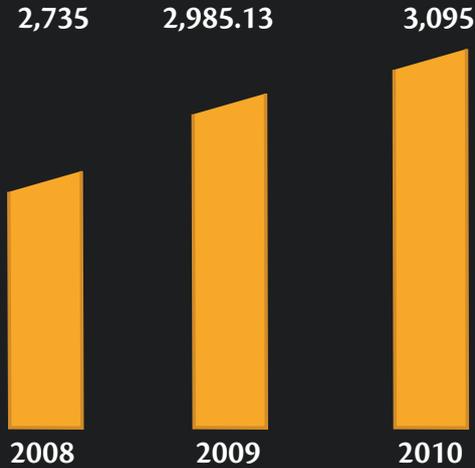
APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

Firmantes del  
Pacto Mundial

## Producción de Hongos

En 1994 se inició el programa de producción de hongos para exhibición y consumo en los diferentes restaurantes del parque.

### Producción de Hongos en kg.



En el 2010 tuvimos una producción de **3,095 kg** de hongos



2006



**“Mejores Prácticas Empresariales” por Manejo de Residuos Sólidos: Centro de Acopio otorgado por CEMEFI**

## PROGRAMAS DE CONSERVACIÓN Y PRODUCCIÓN DE FLORA

### Programas de Reproducción de Diversas Especies

Una de las principales acciones en Xcaret para promover el cuidado de la naturaleza es lograr la reproducción de las diferentes especies de animales terrestres, aéreos y acuáticos para contribuir a su preservación. Para ello contamos con un equipo de especialistas quienes por medio de monitoreos, investigación científica y estudios, entre otros, han logrado establecer parámetros de alimentación y disciplina en el modo de vida de las especies.

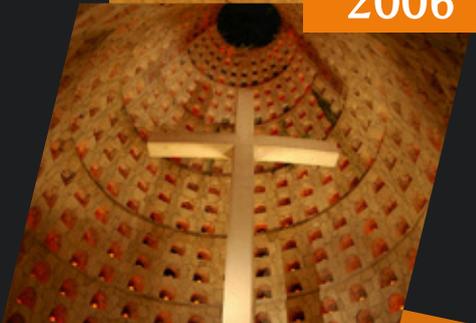


2006



**Festival de Tradiciones de Vida y Muerte**

2006



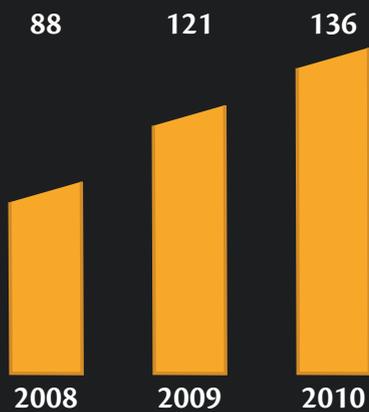
**Entre las 100 Empresas más innovadoras de México por el Mundo Ejecutivo Número 45**



## Programa de Reproducción de Guacamaya

Desde hace 17 años Parque Xcaret ha realizado con éxito el programa de reproducción de guacamaya de la especie roja: Ara Macao. Esto se ha logrado gracias al cuidado en su alimentación, crecimiento y temperatura. Como resultado, este año 2010 se dio inicio a la construcción de nuevos dormitorios para guacamayas a manera de ampliar su espacio. También se continúan realizando estudios de la especie en vinculación con la Universidad Autónoma de México UNAM, con el objetivo de reintroducirla en un largo plazo, a su hábitat natural.

### Total de guacamayas nacidas de diferentes especies



**35**  
Parejas activas de guacamayas,

**36**  
parejas en formación, y un total de

**136**  
guacamayas nacidas, durante este año  
La inversión en crianza, reproducción, alimento y medicamento fue de **\$919,000** pesos y una inversión total en el proyecto de guacamayas de **3 millones** de pesos para ampliación de dormitorios para guacamayas



2006

Entre las 50 Empresas con Mayor Responsabilidad Integral en México por Mundo Ejecutivo Número 37



2006



Mina

## Programa de Reproducción de Flamenco Rosa

Este programa de reproducción fue tomado en su totalidad por Xcaret a partir del 2004. Los ejemplares que habitan en el parque cuentan con las mejores condiciones para su sano crecimiento, contribuyendo así a la preservación de la especie.

Al 2010 tuvimos  
**20**  
nacimientos de flamencos,  
contando con un total de

**120**

ejemplares:

**100**

de estos en corrales y

**20**

en exhibición.

Con una inversión en  
mantenimiento y alimento de

**\$509,000** pesos.

## Programa de Condicionamiento y Reproducción de Manatíes

Como resultado del programa que inició en 2009, este 2010 se integró la primera pareja reproductora de manera exitosa. Actualmente estamos en espera de la primer cría a mediados del 2011.



## Nacimiento de Flamencos



En mayo del  
2010  
**PRIMERA**  
pareja  
con fines  
productivos

2006



Exposición Itinerante  
"Especies y Espacios  
Amenazados del Mar Caribe"

2007



Mención Honorífica, en el  
correcto manejo de Recursos  
Naturales y Medio Ambiente  
por Consejo Quintanarroense  
de Ciencia y Tecnología COQCYT

2007



Distintivo "H" en todos  
los restaurantes

## Programa de Reproducción de Tiburón

Este año 2010 es un año especial, para Xcaret. Nos complace comunicar que se ha logrado la reproducción del tiburón gata, siendo los primeros ejemplares en el mundo nacidos en cautiverio sana y exitosamente.

Nacimiento de  
**9**  
tiburones en el acuario



## Programa de Reproducción de Tapir

Uno de los objetivos principales de contar con diversas especies de ejemplares de fauna acuática, terrestre y aérea, es lograr su reproducción y preservación. Cada especie tiene procesos biológicos diferentes. Específicamente el tapir, es difícil de adaptar a un proceso de reproducción en cautiverio. Después de diversas observaciones sobre su comportamiento a lo largo de 2 años este año 2010 logramos consolidar a la primera pareja reproductora.



2007



Vivero Forestal  
Riviera Maya

2007



Travesía Sagrada Maya

2007



Casa de los Murmullos

# Programa de Reproducción de Mariposas

En el 2010 se logró la producción de la mariposa azul y de una nueva especie: *euptoieta hegesia hoffmanni* con gran éxito en su crianza



En 2010 reportamos una producción de mariposas de

**16,170**  
ejemplares

Producción de mariposas



2007



Granja de Peces y Camarones

2008



Record Guinness Nacimiento de Delfines

2008

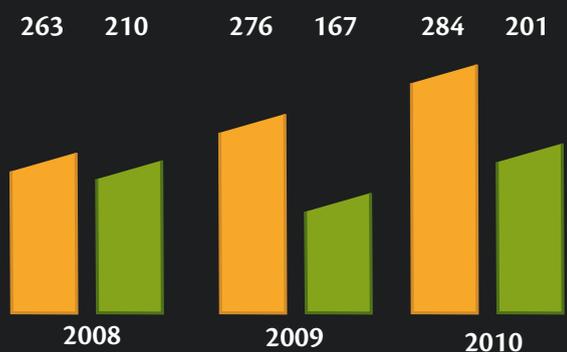


Nado con Tiburones

## Acuario Xcaret

El acuario de Xcaret es un espacio que permite la reproducción de diversas especies marinas, así como su estudio para establecer parámetros en su cuidado, crecimiento y sano desarrollo. Este lugar recrea los ecosistemas de manera natural al contar con conexión directa del agua del océano. Esto ha sido logrado gracias al personal profesional y experto con que cuenta el departamento.

### Corales en el Acuario



Al 2010 viven dentro del acuario:

**790**

peces,

**135**

esponjas,

**284**

corales duros y

**201**

corales blandos

Contamos con

**13%**

de sobrevivencia de las colonias de cuerno de alce

**62** Mil pesos

en inversión para operación de granja de corales

Inversión en pesos para la Granja de Corales

\$76,000    \$72,000    \$62,000



2008

2009

2010

2008



Cava de Vinos

2008



"Xcaret Plus"

2008



Casa del Arte Popular Mexicano

## Programa de Tortugas Marinas

Gracias al equipo de profesionales encargados de atender a las diferentes especies de tortugas marinas, continuamos con la realización de los 3 proyectos: iniciación; rescates y rehabilitaciones; y exhibición de nidadas de los campamentos tortugueros a cargo de la Asociación Civil Flora, Fauna y Cultura de México, brazo filantrópico del grupo Experiencias Xcaret. Así se cumple con los objetivos de sensibilización hacia el cuidado de la especie y su preservación a través de atención médica que permita sus sano crecimiento.



Al 2010  
reportamos:

**160**  
Crías liberadas  
del proyecto de  
iniciación.

Del proyecto de  
rescate y  
rehabilitación:

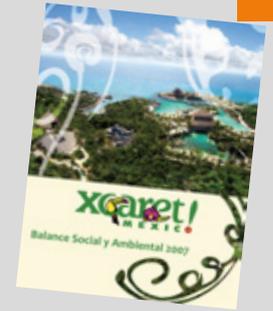
**4**  
tortugas de la  
especie blanca,

**2**  
de la especie  
caguama y  
**15**  
de la especie carey  
Inversión de

**76** mil 406  
pesos en el proyecto  
de iniciación y

**39** mil  
pesos en el proyecto  
de rehabilitación

2008



Publicación de Informe  
de Sustentabilidad

2008



Reconocimiento a las Mejores  
Prácticas Empresariales RSE  
2008, en el área de vinculación  
con la comunidad por el Festival  
de Tradiciones de Vida y Muerte

2008



Programa de  
Condicionamiento y  
Reproducción de Manatíes  
de Parque Xcaret



# Alianzas Estratégicas

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

### Programa de Conservación de Tortugas Marinas

El programa que lleva a cabo Flora, Fauna y Cultura de México consiste en el cuidado de campamentos tortugueros en 120 kilómetros de playa de la zona norte del estado de Quintana Roo, durante el periodo anual de anidación que es del mes de mayo al mes de octubre. En 2010 dio inicio el proyecto "Mercado Satelital de Tortugas Marinas" mediante una alianza con The National Oceanic & Atmospheric Administration de EEUU (NOAA), en el que se colocaron transmisores satelitales a 30 tortugas caguama que anidaron en nuestros campamentos, lo cual generará información



2008



Biblioteca de colaboradores

2008



Parque la Ceiba

2008



Temascal

En 2010 se registró la cifra histórica más alta, con

**11,095** anidaciones de tortugas marinas:

**9,400** y **1,695**  
de tortuga blanca de tortuga caguama

Se liberaron en el mar aproximadamente

**858,000** tortuguitas:

**738,000** y **120,000**  
crías de tortuga blanca crías de tortugas caguama

Registro de

**2** anidaciones de tortuga carey de las cuales fueron liberadas **130** crías

De 1996 al 2010, en las playas de **13** anidación protegidas se han liberado

**4'612,044** crías de tortuga marina

Como apoyo al programa de marcado de tortugas marinas mediante la técnica de auto-injerto, iniciado aprox. Hace

**20 años** por parque xcaret, en 2010 se registraron

**17** avistamientos de tortugas de entre **20y12** años de edad con marcas de auto-injerto

Desde el año 2004 al 2010 se han observado **29** tortugas con esta marca 2010 Ha sido la temporada con mayor número de avistamiento



2009



Evento Día Mundial del Medio Ambiente-ONU

2009



Nado con Rayas

2009



Hacienda Henequenera

## Reforestación de Mangle

Flora, Fauna y Cultura de México continúa trabajando en alianza con el Centro de Investigación y Estudios Avanzados (CINVESTAV) y la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) bajo el apoyo de parque Xcaret.

El Proyecto Manglar participó en la convocatoria de Iniciativa México 2010, quedando entre los 50 mejores proyectos de más de 47,000 iniciativas recibidas. El recurso derivado de este reconocimiento, \$750,000 pesos, permitirá en el 2011 llevar el proyecto hacia nuevas metas, como son la caracterización ambiental de los manglares de toda la Laguna Nichupté, a fin de poder elaborar un Plan Maestro para su recuperación y conservación a largo plazo.

Además, este año con el fin de sensibilizar a la población sobre los grandes servicios ambientales del manglar, desarrollamos la exposición itinerante "Los manglares, tesoros extraordinarios", para ser exhibida en diferentes foros. Uno de los cuales fue la Villa del Cambio Climático, en el marco de la COP16.

Los resultados al 2010:

# 32

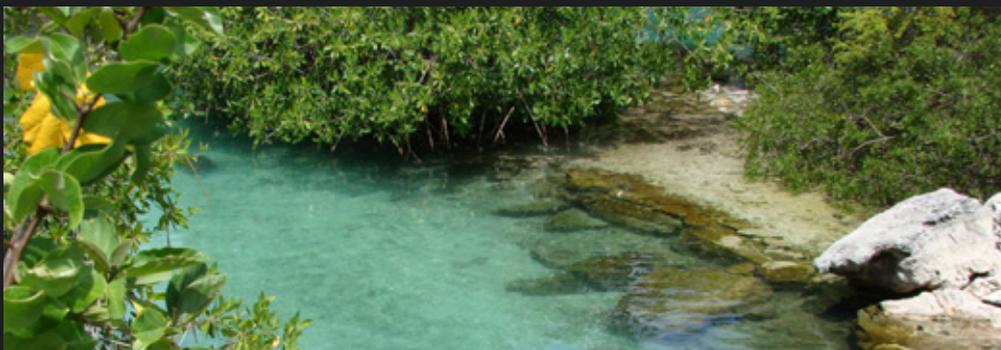
Hectáreas reforestadas a la fecha

# 175,000

Plántulas o semillas de mangle rojo establecidas más de

# 80%

de supervivencia de las plantas



2009



"Mañanitas de Flor y Canto"

2009



Capilla de Guadalupe

2010



Río Manatí

## Vivero Forestal "Riviera Maya"

Parque Xcaret continúa apoyando el programa de áreas verdes a cargo de Flora, Fauna y Cultura de México el cual nació en 2007 con el convenio con la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) para dar vida al primer vivero forestal de Quintana Roo. Este esfuerzo ha alcanzado resultados a lo largo del tiempo. En 2010, después de un año de gestiones, se logró el registro del vivero como Unidad de Manejo Ambiental, lo que permitirá comercializar las plantas producidas.

**Durante 2010, en alianza con los parques Xcaret y Xplor, se tuvo en el vivero forestal una producción de más de**

# 180,000

**árboles forestales para campañas regionales de reforestación.**

**Se registró una producción de más de**

# 40

**especies de árboles, en su mayoría especies nativas de las cuales un porcentaje alto están consideradas en peligro de extinción o amenazadas**



2010



**1er. Nacimiento en el mundo de tiburones en cautiverio**

2010



**Apertura de Instituto Knórosov**

2010



**"Certificación Earth Check"**

## Parque “La Ceiba”

Dentro de este espacio público, el cual está a cargo de Flora, Fauna y Cultura de México, con el apoyo del Parque Xcaret y otras empresas, se continúa trabajando por ofrecer un lugar de recreación sano en donde además de sensibilizar al público en temas ambientales es libre de ofrecer sus productos artesanales.



2010



Nado con crías de delfín

2010



Acreditación como Centro de Educación Ambiental

2010



Primer Obtención de Mejores Empresas Mexicanas

**En 2010  
Parque la Ceiba  
obtuvo la mención de  
“ESPACIO COMPROMETIDO CON  
LA EDUCACIÓN AMBIENTAL”  
por parte de la Secretaría de  
Medio Ambiente y Recursos Naturales  
SEMARNAT, a través del Centro de  
Capacitación para el Desarrollo  
Sustentable CECADESU.**

**En el sábado de tianguis se contó con  
la participación de más de**

**290**

**artesanos y productores de la zona  
maya y Playa del Carmen**

**Con el objetivo de fomentar el correcto  
manejo de los residuos sólidos  
domésticos, inauguramos la exposición  
“SÓLO SI LA MEZCLAS ES BASURA”**

## Instituto KNÓROSOV

Bajo el auspicio de parque Xcaret este centro se logra tras la alianza de la Universidad Veracruzana y la Universidad Estatal de Rusia de Ciencias Humanas, en honor del investigador Yuri Knórosov, quien descifra los códigos mayas con el objetivo dar a conocer y concretar proyectos de sus investigaciones sobre epigrafía mesoamericana y maya en todos sus aspectos; los objetos arqueológicos relacionados con la epigrafía e iconografía y el patrimonio histórico de la región.



## Proveedores

Dentro de las acciones realizadas para involucrar a nuestra cadena de valor en la incursión a iniciativas de responsabilidad social empresarial que estructuren sus organizaciones en la materia, en noviembre de 2010 se realizó el primer taller para proveedores con el fin de postular sus empresas a la obtención del distintivo de Empresa Socialmente Responsable. Dentro del taller se explicaron los 4 ejes que evalúa el Centro Mexicano para la Filantropía: Calidad de Vida en la Empresa, Ética Empresarial, Vinculación con la Comunidad y Medio Ambiente. Y asesorarlos en cómo alinear éstos a la operación en sus empresas.

**Como resultado de este taller y gracias a su operación responsable, nuestros proveedores DIPROLISA S.A DE C.V. Y DANELI S.A DE C.V, recibirán por primera vez el distintivo de EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE 2011**

2010



**FFyCM Iniciativa México con Proyecto de Manglares**

2010



**Balance de Quintana Roo- COP 16**

2010



**Iniciativa con WWF- COP 16**

## Iniciativa WWF

En colaboración con el Fondo Mundial para la Naturaleza, WWF (por sus siglas en inglés) el grupo "Experiencias Xcaret" participó en la implementación de 4 iniciativas en materia de cambio climático, para informar la importancia del tema entre la sociedad. En el marco de la Cumbre Ambiental COP16.

### Las iniciativas que se apoyaron:

- **Exposición de fotos-Imágenes terrestres y aéreas de la riqueza natural de Quintana Roo**
- **Concurso de video para universitarios "Cambio climático en corto"**
- **Seminario para hoteleros**

## Proyectos COP16

En el mes de diciembre se llevó a cabo en Cancún la dieciséisava Conferencia en temas de Cambio Climático, de las Naciones Unidas, COP 16. Dentro de este marco, varios sectores del destino implementaron actividades e iniciativas en relación al tema y el grupo tuvo participación en algunas. Creemos que es fundamental involucrarnos de manera activa en eventos de este tipo para beneficio de nuestro entorno.

Algunas de las acciones en las que participamos:

### Participación en Villa del Cambio Climático

La Villa del Cambio Climático fue un espacio destinado al acceso del público en general durante la COP16, en el que a las empresas del grupo se nos dio la oportunidad de tener presencia en un stand informativo, con la finalidad de difundir los programas, no sólo ambientales sino sociales y culturales que los parques han desarrollado para contribuir con la sustentabilidad del destino y mostrar que realizando estrategias que tomen en cuenta el buen uso de los recursos es posible practicar un turismo responsable.

### Elaboración de Balance de Quintana Roo

Dentro del marco de la COP16, se tuvo la iniciativa de participar en el evento a través de la elaboración de un Balance de Quintana Roo. Información general,

ambiental, y datos relevantes de la industria turística del estado fueron recaudados en dicho documento para mostrar una pequeña radiografía de la realidad en el destino, además de reforzar la difusión y conciencia sobre la riqueza ambiental y el potencial que tiene el estado.

El "Balance de Quintana Roo...Rumbo a la COP 16" ha sido difundido a escuelas públicas y privadas en los niveles de secundaria, bachillerato y nivel superior; también en espacios públicos de lectura como bibliotecas y centros de cultura, con la finalidad de que sea una herramienta de consulta útil.

## Reconocimientos de 2010



**Empresa Socialmente Responsable**

**SEMARNAT**



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**Espacio Comprometido con el Medio Ambiente**



**Primer año en ser reconocida como un de las Mejores Empresas Mexicanas por Deloitte, Banamex y el ITESM**



**EARTHCHECK**

**Primer año en obtener la certificación de turismo sustentable EarthCheck**

# Tabla GRI

<b>1. Estrategia y análisis</b>		
1.1	Declaración sobre la sustentabilidad	3
1.2	Descripción impactos, riesgos y oportunidades	5,11,15,19
<b>2. Perfil</b>		
2.1	Nombre de la Organización	1
2.2	Principales productos	1
2.3	Estructura Operativa	4
2.4	Localización	1
2.5	Países de operación	1
2.7	Mercados servidos	1
2.8	Dimensiones principales	1
2.10	Distinciones obtenidas	35
<b>3. Parámetros de la memoria</b>		
3.1	Periodo de cobertura del reporte	4
3.2	Fecha del reporte anterior	4
3.3	Ciclo del reporte	4
3.4	Punto de contacto	Contraportada
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	4
3.6	Cobertura	3
3.12	Tabla de contenidos	36
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
4.1	Estructura del gobierno corporativo	4

PACTO MUNDIAL	CEMEFI
Derechos humanos	
Principio I: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.	Capacitación, educación Inversión Social Difusión de la Responsabilidad Social Empresarial Diversidad e igualdad de Seguridad y salud Seguridad laboral Derechos Humanos y C dignidad humana
Principio II: No ser cómplice de abusos de los derechos	Cadena de valor Trato justo y globalidad
Principio III: Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Empleabilidad
Principio VII: Apoyar al enfoque preventivo frente a los retos medioambientales. Principio VIII: Promover mayor responsabilidad medioambiental	Capacitación y programa Protección a la biodivers Operaciones Ambientales Manejo del impacto ambiental Políticas ambientales Desempeño ambiental

		GRI	
		Explicación	Paginas
n y desarrollo	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	7
	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.	7,8,
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	12
	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	6 a 10
bilidad			12
oportunities			8,9
	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.	9,10
			9,10
ultura a la	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 a 9, 11 a 14
	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en donde se desarrollen operaciones significativas.	34
	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexoy región.	8
	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.	8
s Ambientales	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	12,13,16,17
sidad es	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	20 a 28
	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	16,19,20
mbiental	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	19
	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	18
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	18
	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	19
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	19
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	18



## Contacto.

[wsantaolaya@experienciasxcaret.com.mx](mailto:wsantaolaya@experienciasxcaret.com.mx)

[irodriguez@experienciasxcaret.com.mx](mailto:irodriguez@experienciasxcaret.com.mx)

+52 998 881 24 00 ext.1142

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

[www.xcaret.com](http://www.xcaret.com), [www.xcaretse.com](http://www.xcaretse.com)

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

Wendy Santaolaya, Ángeles Sánchez, Hildelisa Rodríguez

Diseño: [www.anden.com.mx](http://www.anden.com.mx), [arte@anden.com.mx](mailto:arte@anden.com.mx)