



GRUPO
xcaret

Memoria
de Sostenibilidad
2018





INDICE

Grupo Xcaret
5



Personas
31

Prosperidad
87

Mensaje de la Presidencia y Dirección General
1

DI

Xostenibilidad
21

CE

Hotel Xcaret México
115



El turismo en 2018
17



Planeta
69

Acerca de esta Memoria
135



MENSAJE

DE LA PRESIDENCIA Y DIRECCIÓN GENERAL

Estimados amigos:

Me complace presentar a ustedes la Memoria de Sostenibilidad 2018, con la cual hacemos un recuento de los logros que obtuvimos a lo largo de un año de intensos esfuerzos por el bien de las personas, el planeta y la prosperidad.

Para consolidar nuestro crecimiento decidimos que el nombre de Grupo Xcaret arroje parques, hoteles y tours. También concretamos el primer año de operación de Hotel Xcaret México y del concepto *All-Fun Inclusive®*, con un éxito extraordinario.

Nuestra organización se ha caracterizado siempre por ir hacia adelante, por eso, nos pronunciamos por apoyar a las autoridades que resultaran electas, indistintamente del partido que fueran. Pedimos brindarles el respaldo necesario para que el país siga creciendo, sin perder el rumbo. Trabajar unidos por un México preparado, sostenible, próspero, justo y pacífico, es responsabilidad y tarea de todos.

Con motivo del Día Mundial del Turismo y el tema "La transformación tecnológica" hicimos públicas las inversiones realizadas por el Grupo en este tema, pues han sido las más importantes de su historia. Estamos convencidos que nos darán excelentes resultados.

Otro logro es el nacimiento, en las selvas de Veracruz, de la primera cría de guacamaya roja hija de padres nacidos en Xcaret. Este hecho sienta un precedente mundial porque demuestra que es posible que estas aves, nacidas bajo cuidado humano, pueden procrear en vida silvestre y contribuir a la conservación de la especie.

Por ser 2018 el Año Internacional de los Arrecifes de Coral difundimos la labor que realizamos, junto con instituciones, organizaciones y autoridades, para buscar soluciones a mediano y largo plazo que permitan la restauración de los arrecifes.

Espero que la lectura de esta memoria no solo sea de su interés, sino que también les sirva como herramienta de consulta. Contiene datos que son relevantes y concentra nuestras buenas prácticas en sostenibilidad, las cuales estamos en la mejor disposición de compartir para que sean replicadas. ¡Muchas gracias a todos!

Arq. Miguel Quintana Pali
Presidencia y Dirección General
Grupo Xcaret

Evolución a



G R U P O
Xcaret



GRUPO XCARET



Somos un grupo empresarial 100% mexicano, de anfitriones extraordinarios al servicio de nuestros visitantes, huéspedes y socios, a quienes generamos momentos de intensa felicidad que trascienden en sus vidas, inspirados en el respeto por la naturaleza, la cultura y la vida. Operamos los parques más emblemáticos de Cancún y la Riviera Maya: Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xoximilco, Xenses y Xavage; la excursión turística Xenotes, así como tours a los sitios arqueológicos de Chichén Itzá, Cobá y Tulum y; el Hotel Xcaret México, primer *All-Fun Inclusive*® del mundo.



FILOSOFÍA CORPORATIVA

Hemos definido los siguientes pilares para guiar el proceso de consolidación de la cultura de Grupo Xcaret:

VISIÓN

Ser únicos en recreación turística sostenible.

MISIÓN

Hacer más feliz al planeta.



VALORES

- Equidad
- Congruencia
- Honestidad
- Creatividad
- Rentabilidad
- Compromiso
- Espíritu de servicio
- Responsabilidad social

PARQUES



1990

Playa del Carmen

En el Majestuoso Paraíso disfruta más de 50 atractivos naturales y culturales para toda la familia. Nada en tres ríos subterráneos, observa gran variedad de especies en el Aviario, el Mariposario y el Acuario de Arrecife de Coral. Deléitate con la gastronomía típica y siente a México en su historia y folclor con sus danzas y la presentación Xcaret México Espectacular con más de 300 artistas en escena.



1994

Riviera Maya - Tulum

Admira el paisaje natural más impresionante de la Riviera Maya desde el Faro Mirador, a 40 metros de altura. Esnorquear con toda libertad, admira una gran diversidad de fauna y diviértete en más de 20 actividades. Es un Parque Todo Incluido ya que puedes disfrutar de todos los alimentos y bebidas que desees durante tu visita.



2009

Playa del Carmen

Vive un día lleno de emocionantes aventuras en el corazón de la Riviera Maya. Vuela en las tirolesas más visitadas del mundo, maneja un vehículo anfibio por la selva, y nada y rema con tus manos por ríos de estalactitas. ¡Sé parte de la aventura en Xplor, donde la diversión también es extrema!



2013

Playa del Carmen

Vive una aventura llena de adrenalina explorando la selva durante la noche! Admira el cielo desde las únicas tirolesas nocturnas en la Riviera Maya, conoce el interior del planeta y sus estalactitas, sumérgete en ríos de lava y atraviesa salvajes caminos por puentes colgantes y cavernas inundadas. ¡Vive una noche al límite solo en Xplor Fuego!



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, 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.

TOURS

XICHEN
by xcaret

2010

Península de Yucatán

Conoce la maravilla del mundo maya con los únicos tours que te ofrecen la calidad de Grupo Xcaret en Cancún y la Riviera Maya. Incluyen cómoda transportación, guía certificado, alimentos y visitas a hermosos cenotes mayas.

XENOTES
ENIGMATIC WATERS TOUR
by xcaret

2013

Puerto Morelos

Es el único tour en el que realizarás actividades de rappel asistido, tirolesas, kayak y nado en los diferentes tipos de cenotes que existen en el mundo. Además, disfrutarás de un picnic en la selva y la compañía de un guía personalizado.

**TULUM
XEL-HÁ**
by xcaret

2018

Tulum

La perfecta combinación entre naturaleza y cultura; un recorrido a la zona arqueológica de Tulum, la única ciudad maya construida frente al mar, y las más de 20 actividades acuáticas y terrestres de una maravilla escondida, convirtiéndola en el lugar ideal para esnorquelear libremente.



**COBA
TULUM**
by xcaret

2018

Tulum

Un tour en el que recorrerás Cobá con un guía certificado, en donde podrás escalar la pirámide más alta de la península: Nohoch Muul. Después visita Tulum, la única ciudad maya construida frente al mar. Para finalizar visitarás Xel-Há, donde te espera una exquisita comida buffet mientras admiras sus bellos escenarios naturales.



HOTEL Y CLUB VACACIONAL



HOTEL XCARET
MÉXICO

2017

Considerado uno de los resorts más sofisticados de la Riviera Maya, Hotel Xcaret México se distingue por su privilegiada ubicación frente al mar Caribe y su innovador concepto *All-Fun Inclusive®*, el cual ofrece todos los beneficios de un tradicional "Todo Incluido", además de acceso ilimitado a los 9 parques y tours del Grupo Xcaret: Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xoximilco, Xenses, Xavage, Xenotes y Xichén, así como transportación aeropuerto-hotel-aeropuerto y hotel-parques-hotel. La hospitalidad de sus colaboradores, su arquitectura eco-integradora y el orgullo nacional puesto en cada detalle del complejo, garantizan que Hotel Xcaret México es lo mejor de México incluido.



2017

El exclusivo programa de lealtad del Hotel Xcaret México, un resort integrado por lo mejor de la cultura y la naturaleza de México, con un concepto único de arquitectura eco-integradora que sorprende, divierte y emociona; además, ofrece acceso privilegiado a todos los atractivos de Grupo Xcaret como sus parques y tours. Adicionalmente, el programa ofrece extraordinarios beneficios de viajes a través de alianzas estratégicas internacionales.



EL TURISMO MO EN 2018



De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), el 2018 cerró con 1,400 millones de llegadas de turistas internacionales, un 6% más en comparación con el 2017. El crecimiento del turismo en los últimos años nos confirma que este sector es uno de los motores más poderosos de desarrollo económico a nivel global.

América del Norte lideró el crecimiento en el continente con un incremento del 4% en comparación con América del Sur y América Central y el Caribe.

México recibió 41.4 millones de turistas internacionales procedentes principalmente de Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Colombia, Argentina, entre otros; lo que representa un incremento del 5.5% en comparación con el año anterior, según la Secretaría de Turismo. Esto permitió que el país se mantuviera en el sexto lugar del ranking mundial de llegadas; mientras que, para la economía nacional, el turismo es el tercer generador de divisas del país y clave para el crecimiento y desarrollo al causar una derrama económica de 22 mil 510 millones de dólares.

Quintana Roo se ha posicionado como uno de los mejores destinos de todo el Caribe por su gran riqueza natural y cultural, su excelente conectividad aérea y su amplia oferta hotelera y de servicios turísticos. Sin duda, es el estado de la República Mexicana que más turistas atraen; en 2018 se recibieron 16'911,163 turistas, un 4% más en comparación con el año 2017.

A nivel mundial, la industria turística continuará su crecimiento, el cual deberá estar acompañado de una constante innovación y de una gestión sostenible que permeé los beneficios reales del turismo a las comunidades anfitrionas para asegurar la prosperidad de todos, sin dejar a nadie atrás.



XO SSTE NIBILI DAD

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Para nosotros, la sostenibilidad es 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.

La sostenibilidad se ha insertado en la agenda estratégica de nuestro Grupo y es uno de los elementos que forman parte de nuestro estilo único de gestión. Este entendimiento del concepto, incluso aún antes de llamarse así, permitió proyectar la visión de "ser únicos en recreación turística sostenible". Hoy en día, constituye un verdadero camino que los socios fundadores han trazado para nuestro Grupo.

Esta visión se sustenta en los principios incluidos en la Política de Sostenibilidad y en el Modelo de Xostenibilidad, los cuales describen cómo la implementamos a nivel corporativo y en cada unidad de negocio.

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.



**SER
ÚNICOS
EN RECREACIÓN
TURÍSTICA SOSTENIBLE**



XOSTENIBILIDAD

PERSONAS + PLANETA + PROSPERIDAD

MODELO DE XOSTENIBILIDAD

Nuestro Modelo de Xostenibilidad nos permite comunicar con facilidad las acciones encaminadas al desempeño de un negocio próspero, la generación de bienestar social y la conservación de nuestro entorno, apoyándose en tres pilares identificados como las "3P": Personas, Planeta y Prosperidad.

El alcance de nuestras acciones tiene dos dimensiones: interna y externa. La interna incluye todas las acciones que se llevan a cabo dentro de la empresa y que están relacionadas con el desarrollo del negocio; y la externa, que considera todas las acciones que tienen impacto hacia el entorno donde opera la empresa.

En el pilar de planeta incluimos los programas y proyectos que apoyan la conservación del ambiente y abarca los aspectos: gestión ambiental, cuidado de los ecosistemas donde operamos, monitoreo e investigación, conservación de especies y el bienestar animal. Este pilar refleja que a través de nuestras acciones, podemos lograr una relación responsable y constructiva con el entorno natural.

En el pilar de personas nos enfocamos en los aspectos sociales que están relacionados con el respeto a la dignidad humana, la calidad de vida, así como preservación y difusión del patrimonio cultural.

En el pilar de prosperidad, consideramos la rentabilidad del negocio y la generación de valor a la sociedad. Abarca cuatro aspectos: desempeño económico, comercialización responsable, impulso a la economía mexicana y ética empresarial.

MODELO DE XOSTENIBILIDAD



GRUPOS DE INTERÉS

La relación con nuestros grupos de interés se desarrolla desde la escucha puntual a través de los canales establecidos por cada grupo, así como la gestión de su percepción a través de información que hacemos pública.

Puesto que estos colectivos son muy numerosos en una empresa como Grupo Xcaret, a efectos prácticos, se han analizado desde el punto de vista de su relevancia para las actividades de la empresa y se han agrupado en las siguientes categorías:

- Colaboradores
- Socios fundadores y miembros del fideicomiso
- Visitantes, huéspedes y socios de *Mexico Destination Club*
- Comunidades en donde tenemos presencia
- Proveedores
- Aliados comerciales
- Academia y centros de investigación
- Líderes de opinión y medios de comunicación
- Organizaciones de la sociedad civil
- Autoridades gubernamentales
- Competidores
- Generaciones futuras



MATERIALIDAD

En 2018 realizamos un estudio de materialidad, el cual nos permitió identificar los temas relevantes sobre nuestra gestión: buen gobierno, ética e integridad, el respeto a los derechos humanos, las prácticas laborales y los impactos en el entorno ambiental donde operamos, así como la gestión de las relaciones con nuestros grupos de interés.

Las fuentes de información que nos permitieron identificar los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés fueron:

- Publicaciones de referencia de organizaciones nacionales e internacionales que tienen influencia en el ámbito del turismo y la sostenibilidad.
- Criterios económicos, sociales y ambientales de los índices de sostenibilidad de RobecoSAM y el Dow Jones.
- Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Directrices del *Global Reporting Initiative* (GRI).

Este informe presenta la información de sostenibilidad con base en nuestro Modelo de Xostenibilidad: la información social se encuentra bajo el eje de personas; la ambiental, bajo el eje de planeta; y la económica como prosperidad. Además, consideramos los temas materiales asumiendo el compromiso de informar sobre su atención y resultados.



PERSO NAS



RESPETAMOS ALAS PERSONAS Y VALORAMOS LA DIVERSIDAD

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.

CALIDAD DE VIDA

Estamos comprometidos con el fomento de prácticas y servicios que aseguren el bienestar de las personas, ya sea nuestros colaboradores o las personas que viven en las comunidades donde tenemos presencia.

LOS COLABORADORES DE GRUPO XCARET

Somos una familia apasionada de anfitriones únicos y extraordinarios al servicio de nuestros huéspedes, visitantes y socios. Al cierre de 2018, esta familia estaba conformada por más de 7,000 colaboradores con contrato permanente. Sin embargo, durante los periodos de temporada baja, contratamos 1,037 colaboradores. El porcentaje de rotación anual de la plantilla fue de 26%.

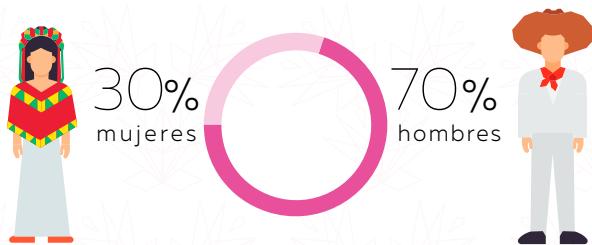
Garantizamos que no existe ningún tipo de trabajo infantil, obligatorio o forzoso. Además, materializamos el derecho de nuestros colaboradores a la libertad de asociación y el derecho efectivo a la negociación colectiva.



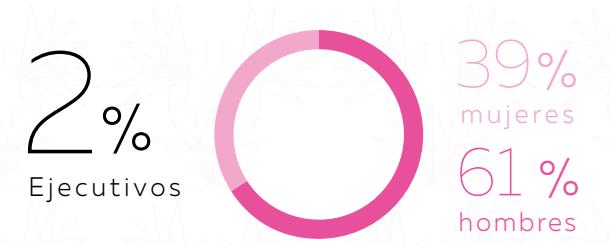
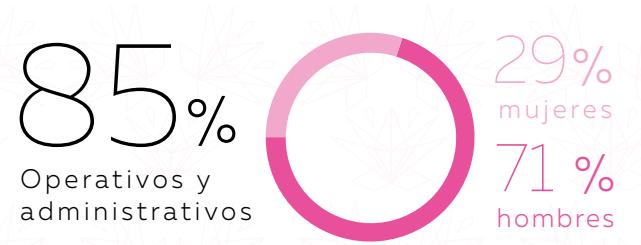
**SOMOS UNA FAMILIA
DE +7 MIL COLABORADORES**

DEMOGRÁFICOS DE GRUPO XCARET

ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR GÉNERO



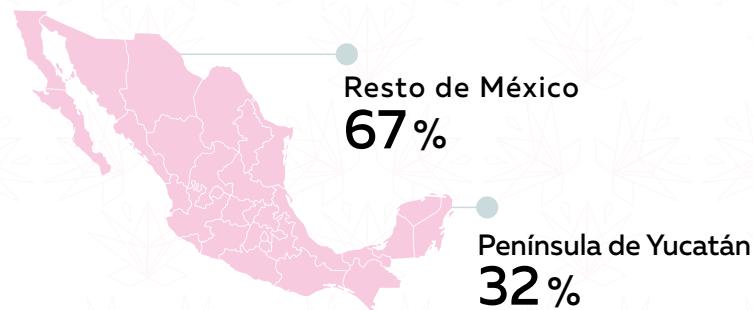
ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR CATEGORÍA FUNCIONAL



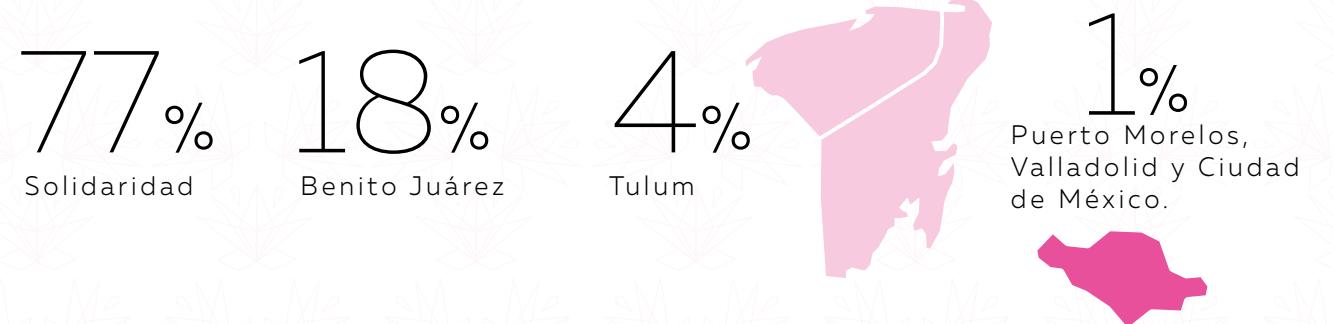
ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR GENERACIÓN



ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR PROCEDENCIA



ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR RESIDENCIA



SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

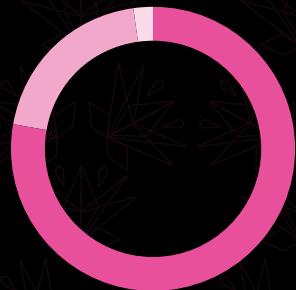
Fomentamos activamente una cultura de salud y seguridad en el trabajo, la cual está guiada por los criterios de excelencia basados en rigurosos estándares internacionales. Realizamos un seguimiento preventivo de la salud de nuestros colaboradores a través del Programa "Jornadas de salud y bienestar" en cada uno de los centros de trabajo; a partir de él se despliegan otros programas como el de reducción de peso, las asesorías de nutrición y las actividades deportivas como fútbol, basquetbol, voleibol, natación, carreras, entre otras.

3,628 colaboradores recibieron asesorías bajo el programa de nutrición

4,991 colaboradores participaron en actividades y eventos deportivos

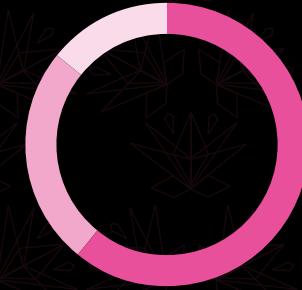
FORMACIÓN Y DESARROLLO

Para potenciar los conocimientos, habilidades, competencias y actitudes de los colaboradores, hemos desarrollado planes de gestión de talento en sincronía con las necesidades de crecimiento del Grupo.



Colaboradores capacitados por nivel de puesto:

- 78% Operativos y administrativos
- 20% Mandos medios
- 2% Comité ejecutivo



Colaboradores capacitados según tipo de formación

- 61% Técnica
- 25% Genérica
- 14% Estratégica

Promedio de horas de capacitación destinadas por colaborador: **47**

Horas de capacitación destinadas: **364,879**



1,180 Colaboradores promovidos

A través del Programa de Conclusión de Estudios brindamos la oportunidad a los colaboradores de continuar su formación académica a nivel básico, medio superior y superior. En 2018, 116 colaboradores concluyeron sus estudios y cumplieron una meta más en su vida profesional.



RECONOCIMIENTOS A COLABORADORES

El reconocimiento a un trabajo extraordinario y al esfuerzo personal, estimulan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores. Tenemos tres tipos de reconocimientos:

Sonrisas:

De manera mensual, nuestro comité ejecutivo de todas las unidades de negocio reconoce las acciones de gran valor realizadas por los colaboradores.

★ 237 colaboradores reconocidos en el Programa de Sonrisas.

Foros Entérate:

Dos veces al año, cada unidad de negocio lleva a cabo estas juntas en donde reconocemos al mejor colaborador de cada área.

★ 155 colaboradores reconocidos durante los Foros Entérate.

Lealtad y Desempeño:

Al cierre del año, llevamos a cabo una ceremonia en donde reconocemos a los mejores mandos centrales y ejecutivos, así como a los colaboradores de mayor permanencia en la organización por 10, 15, 20 y 25 años.

★ 221 colaboradores reconocidos en el Evento Lealtad y Desempeño 2018

★ Héctor Luna Torres, quien está a cargo de la Dirección de Ingeniería y Mantenimiento Avanzado, fue reconocido como el Mejor Colaborador de Grupo Xcaret en 2018.

BENEFICIOS

Todos los colaboradores cuentan con un esquema único de prestaciones y beneficios competitivos que contribuyen a su bienestar, economía, seguridad y recreación; algunos son extensivos para sus familias.

CORTESÍAS A COLABORADORES

Fomentamos entre los colaboradores el derecho a la recreación turística, por lo que otorgamos 100,237 cortesías en 2018 para que visitaran los parques y tours del Grupo en compañía de sus familiares y amigos.

COMEDOR DE COLABORADORES

Los comedores de colaboradores son de tipo buffet, cuentan con opciones de alimentos balanceados y bajos en grasa que contribuyen al cuidado de su alimentación y salud. En 2018, otorgamos 1'732,106 comidas gratuitas en los diferentes comedores del Grupo, mismos que están certificados con el Distintivo H y *Food Check* de Cristal, con lo que aseguramos que se cumplen altos estándares de calidad en la preparación y servicio de alimentos.

LÍNEAS DE CELULARES

Otorgamos a nuestros colaboradores un equipo celular tipo smartphone con plan de datos sin costo alguno. Este beneficio les permite ser más productivos en su trabajo, estar mejor comunicados con su familia y amigos, y garantizar uno de sus derechos humanos, el acceso a Internet. Damos la posibilidad de hacer extensivo este beneficio a sus familiares a través de la contratación de una segunda línea con una tarifa preferencial. En 2018, otorgamos 4,004 líneas de celulares a colaboradores y 1,713 segundas líneas adicionales.



COLABORADORES
Y SUS
FAMILIAS

CON UN
VALOR DE
\$473'292,261

BECAS ESCOLARES PARA HIJOS DE COLABORADORES

Otorgamos 200 becas de excelencia académica a estudiantes destacados de nivel primaria y secundaria en la que beneficiamos a 518 hijos de nuestros colaboradores, incrementando en un 8% el número de becas con respecto al 2017. Así, apoyamos a los padres y madres de familia a incentivar a las nuevas generaciones para alcanzar sus sueños.

TRANSPORTE DE COLABORADORES

Realizamos de forma segura y cómoda el traslado de colaboradores y practicantes del Grupo a través de una flotilla de 38 autobuses que abarcan diez rutas de transporte en Cancún, Playa del Carmen, Puerto Maya, Ciudad Chemuyil y Tulum.

DESCUENTOS EN COMERCIOS LOCALES

En 2018, incrementamos en un 29% la red de convenios del Grupo con empresas de Cancún, Playa del Carmen, Cozumel, Tulum y Valladolid, para que los colaboradores accedan a descuentos y beneficios especiales en diversos productos y servicios, al mismo tiempo que fomentamos la economía local.



VINCULACIÓN CON NUESTRA COMUNIDAD

LA COMUNIDAD PARA GRUPO XCARET

Playa del Carmen, Cancún, Tulum, Puerto Morelos, Cozumel y Valladolid, son las comunidades donde tenemos una mayor presencia debido a que ahí reside la mayoría de nuestros colaboradores y es donde se concentran la operación de nuestros parques, tours y hotel. Junto con otros actores como las autoridades gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, academia y empresas, orientamos nuestros recursos, tiempo y talento en mejorar la calidad de vida de la población de estas zonas.

QUINTANARROENSES

Durante 2018, tuvimos descuentos en las admisiones y beneficios especiales para los ciudadanos del estado de Quintana Roo durante todo el año, todos los días y en todos nuestros parques y tours. Además, en 2015 lanzamos la tarjeta de membresía "Soy Xcaret", un programa exclusivo para quintanarroenses y vallisoletanos que permite el acceso ilimitado al Parque Xcaret durante un año, incluyendo descuentos y beneficios exclusivos.

Estamos convencidos que las personas tienen el poder de transformar a México a través de sus acciones y compromiso. En un entorno electoral, el Arquitecto Miguel Quintana, presidente y director general del Grupo, hizo pública su visión para que los mexicanos unidos contribuyéramos a construir un México próspero, sano, sostenible, justo y en paz, a través de la carta "El México que yo sueño", apoyando a cualquier candidato que resultara electo. Además, fomentamos la participación de los ciudadanos quintanarroenses. En julio de 2018 realizamos una campaña de promoción cívica del voto, en la que recibimos gratuitamente a 5,991 ciudadanos en el Parque Xcaret.



RELACIÓN CON LA ACADEMIA

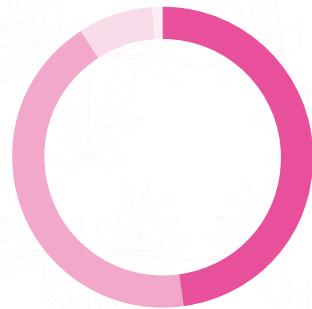
Creemos firmemente que la alianza con la academia es una vía para forjar a las nuevas generaciones hacia el desarrollo y progreso de nuestro entorno social y ambiental.

PROGRAMA DE VINCULACIÓN ACADÉMICA

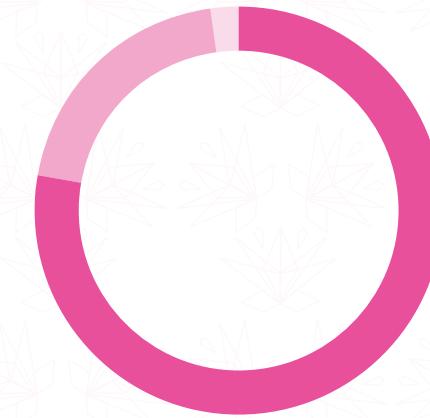
Con el propósito de contribuir en la formación de los futuros profesionales del sector y, al mismo tiempo mejorar la empleabilidad, a través del Programa de Vinculación Académica recibimos 919 estudiantes provenientes de 64 instituciones académicas nacionales y extranjeras, quienes realizaron 673,162 horas de prácticas profesionales.

LUGAR DE PROCEDENCIA DE PRACTICANTES

- 48% México - Sur
- 43% México - Centro
- 8% México - Norte
- 1% Resto del mundo



NIVEL EDUCATIVO DE PRACTICANTES



- 78% nivel superior
- 20% nivel técnico superior
- 2% nivel medio superior

Adicionalmente, implementamos un programa piloto denominado "Programa Verano Xcaret-TECMilenio", el cual aprovecha la oferta de posiciones eventuales durante esta temporada para ofrecer el primer empleo a jóvenes en proceso de formación de esta universidad. El programa tiene el propósito de apoyar el desarrollo de competencias importantes de los estudiantes que se incorporan a la operación de los parques y el hotel. Durante 2018 recibimos a 19 jóvenes que participaron en este programa el cual, esperamos extenderlo a más universidades en el futuro.

EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Hemos asumido el compromiso de contribuir en la educación de nuestro estado a través de programas y recorridos de educación para la sostenibilidad e interpretación cultural dirigido a escuelas y universidades públicas.

En 2018, en los parques Xcaret y Xel-Há recibimos de manera gratuita a 13,009 estudiantes y profesores procedentes de 318 escuelas de los once municipios del estado, como parte del convenio que suscribimos hace varios años con la Secretaría de Educación y Cultura (SEyC).

A través del Programa de Excelencia Académica Xplor, el cual está dirigido a estudiantes de instituciones de educación superior de Quintana Roo, recibimos en el Parque Xplor a 120 estudiantes y profesores quienes realizaron recorridos enfocados en los ecosistemas de la Península de Yucatán y conocieron las buenas prácticas de sostenibilidad del parque.



RELACIÓN CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

El México que soñamos es un país que tiende puentes, es por eso que hemos establecido alianzas con organizaciones de la sociedad civil de Quintana Roo para contribuir en el desarrollo social y ambiental de las comunidades en donde tenemos presencia.

TRANSFORMAR EDUCANDO, A.C.

En Grupo Xcaret soñamos con un México en el que haya educación y capacitación de calidad accesible para todos. Por eso, 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

Somos parte de la construcción de un futuro mejor para las niñas, niños y adolescentes de nuestro estado; es por ello que continuamos apoyando la operación de la ludoteca de Playa del Carmen, en donde la organización promueve la protección de los derechos de esta población de una de las principales comunidades donde operamos.

KODOMO, A.C.

Contribuimos al bienestar y la salud de las comunidades en situación vulnerable, es por eso que de manera anual otorgamos un donativo a Kodomo, A.C., para la continuidad de sus programas de atención, evaluaciones diagnósticas y terapias en beneficio de niños y jóvenes con autismo de Playa del Carmen.

CIUDADANOS POR LA TRANSPARENCIA, A.C.

En Grupo Xcaret soñamos con un México en donde no exista la corrupción y donde se respeta el estado de derecho que a todos nos protege, pero que también a todos nos obliga. Es por eso que reafirmamos nuestro compromiso con Ciudadanos por la Transparencia para construir una sociedad más justa, empoderada, participativa y con cero tolerancia a la corrupción.



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

Es el brazo filantrópico de Grupo Xcaret que promueve la conservación del patrimonio natural y cultural de México mediante programas sociales, culturales y ambientales en Playa del Carmen, Ciudad Chemuyil y Tulum.

PROGRAMA DE TORTUGAS MARINAS

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

2.3 toneladas de residuos recuperados en zonas de anidación

8 aliados para el Festival de Tortuga Marina en Xcacel, Akumal y Tulum

13'567,193

crías de tortuga han regresado al mar desde el inicio del programa en 1996

10,534

nidos registrados en 2018

815,513

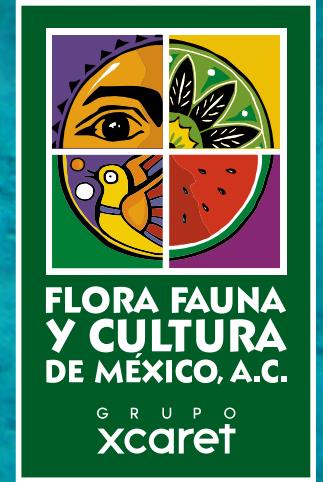
crías regresaron al mar en 2018

26

tortugeros
y

40

voluntarios en campamentos



PROGRAMA DE ÁREAS VERDES

Es un programa que está integrado por tres proyectos que contribuyen en la rehabilitación y reforestación de espacios públicos y áreas naturales protegidas de Quintana Roo.

VIVERO FORESTAL RIVIERA MAYA

1'700,000

plantas producidas en el vivero de un total de **112 especies** en **12 años**.

111

escuelas públicas reforestadas con 1,700 árboles nativos en las comunidades de Playa del Carmen, Puerto Aventuras, Akumal, Chemuyil y Tulum.

ESCUELA VERDE

160

huertos escolares construidos con un 80% de germinación de hortalizas.

1,004

estudiantes y 992 docentes beneficiados a través del proyecto de escuelas verdes.



PROYECTO MANGLAR

68

hectáreas reforestadas con 363,000 plantas de mangle en el Área Natural Protegida Manglares de Nichupté.

45

hectáreas de árboles de casuarina (especie invasora) erradicadas en las Áreas Naturales Protegidas de Manglares de Nichupté e Isla de Cozumel.

200

personas de la comunidad de Leona Vicario en Quintana Roo han sido beneficiados bajo un programa de empleo temporal a través del proyecto manglar por 8 años.

PROGRAMA DE BIENESTAR COMUNITARIO

Es un programa que promueve la construcción del tejido social en Quintana Roo a través de centros comunitarios.

PARQUE LA CEIBA "EL CORAZÓN DE PLAYA"

9

toneladas de residuos sólidos inorgánicos acopiados en 2018.

349

estudiantes y maestros participantes en el Aula de Naturaleza en 2018.

7,338

participantes en el Cine Club en 2018.

6,189

participantes en el Sábado de Tianguis

PARQUE LA CEIBA "EL CORAZÓN DE CIUDAD CHEMUYIL".

60 familias beneficiadas y **1,178 litros** de pintura donados a través del "Concurso de Fachadas".

85

participantes en el "Taller de Costura"

78 participantes en el taller "Solo si la mezclas es basura".

PARQUE LA CEIBA "EL CORAZÓN DE TULUM"

72 participantes en el curso de verano "Yo Amo Tulum" y en la "Eco Ludoteca".



 Humanidad

 Imparcialidad

 Neutralidad

 Independencia

 Voluntariado

 Unidad

 Universalidad

 **CRUZ ROJA MEXICANA** 
DELEGACIÓN CANCUN

**“SIGUE AYUDANDO
A SALVAR VIDAS,
¡GRACIAS!”**

CRUZ ROJA MEXICANA DELEGACIÓN CANCÚN

En el México que soñamos en Grupo Xcaret, somos solidarios; por lo que en el marco de la Colecta Anual 2018 de la Cruz Roja Mexicana, hicimos entrega a la Delegación Cancún de un donativo **\$1'689,500 pesos** que contribuye al fortalecimiento de los servicios de atención a emergencias en el bienestar de los quintanarroenses y turistas ante situaciones de emergencia y desastres.

PATRIMONIO CULTURAL

El rescate y la valoración del Patrimonio Cultural Inmaterial es una de las prioridades de Grupo Xcaret. Estamos convencidos que nuestros visitantes, huéspedes y socios quieren conocer la riqueza cultural de nuestro país. Pero también estamos convencidos que operamos en un entorno multicultural donde la mayoría de los habitantes son originarios de otros lugares de México y del mundo. A través del rescate, preservación y difusión de las tradiciones ancestrales de los Mayas y de todas las culturas que conforman nuestro país, reforzamos el sentido de pertenencia a este estado que hoy es nuestra casa y que muestra lo mejor de México a cada uno de sus visitantes. Destacamos dos eventos que tienen este propósito: la Travesía Sagrada Maya y el Festival de Tradiciones de Vida y Muerte.





TRAVESÍA SAGRADA MAYA

La Travesía Sagrada Maya representa el esfuerzo de Grupo Xcaret por recuperar una tradición prehispánica que dejó de practicarse durante más de cinco siglos. Es una práctica ancestral que recrea las procesiones marítimas que realizaban los antiguos mayas para rendir culto a la diosa de la luna y la fertilidad, Ixchel, partiendo del puerto de Polé (hoy Xcaret) para arribar a Cuzamil (hoy Cozumel).

En la edición de 2018, participaron de forma voluntaria más de 350 canoeros pertenecientes a la comunidad quintanarroense; todos realizaron un entrenamiento de seis meses para poder remar de ida y vuelta esta ruta en un lapso de dos días (una distancia total de 50 kilómetros).

La Travesía se ha posicionado como un evento de la comunidad que fortalece la valoración de la cultura ancestral y refuerza la identidad en un estado multicultural, pero también representa un evento cultural de gran atracción para el turismo local, nacional y extranjero.

6,068

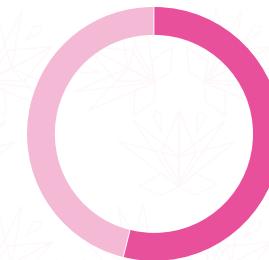
asistentes

354

canoeros de 11 países

203

artistas



54%
canoeros
hombres

46%
canoeros
mujeres

71
voluntarios

6
meses de
entrenamiento

FESTIVAL DE TRADICIONES DE VIDA Y MUERTE

Otra tradición que reúne a los mexicanos e interesa a los extranjeros por su misticismo, son las celebraciones del Día de muertos, considerado como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO.

En Parque Xcaret realizamos cada año un festival que enaltece las costumbres y tradiciones en torno a la muerte; en esta edición, invitamos al estado de Zacatecas a compartir con los asistentes las expresiones gastronómicas, artísticas, teatrales y musicales propias de sus pueblos originarios.

Como cada año, también invitamos a las comunidades mayas a realizar una muestra gastronómica propia de su celebración.

54,425 asistentes
30 grupos artesanos de Quintana Roo y Zacatecas

10 comunidades mayas de Quintana Roo
7 grupos artísticos de Quintana Roo

391 voluntarios





PLANETA NETA

PLANETA

Un futuro sostenible, tanto para las personas como para la naturaleza, solo es posible cuando nos sumamos a los esfuerzos globales, siempre aplicando el principio: "Piensa global, actúa local". Localmente cuidamos los ecosistemas en los que vivimos y usamos eficientemente los recursos que tenemos como el agua y la energía; separamos los residuos para reciclar lo más posible y no enviarlos al basurero municipal, así reducimos la posibilidad de contaminar los mantos acuíferos; protegemos a la flora y la fauna que tenemos bajo nuestro cuidado y apoyamos la conservación de especies que están en peligro de extinción.

PATRIMONIO NATURAL

Hemos desarrollado buenas prácticas de sostenibilidad en alianza con el sectores público, privado, sociedad civil y académico para cuidar, proteger y restaurar el entorno y el patrimonio natural en donde llevamos a cabo nuestras actividades.

ECOSISTEMAS

La selva, playa, mar, manglar, arrecife de coral, caleta, grutas subterráneas, cavernas y cenotes son los ecosistemas en las que operamos y en donde interactúan una gran variedad de especies de flora y fauna; lo que nos compromete en su gestión de manera responsable.



MANEJO INTEGRAL DEL AGUA

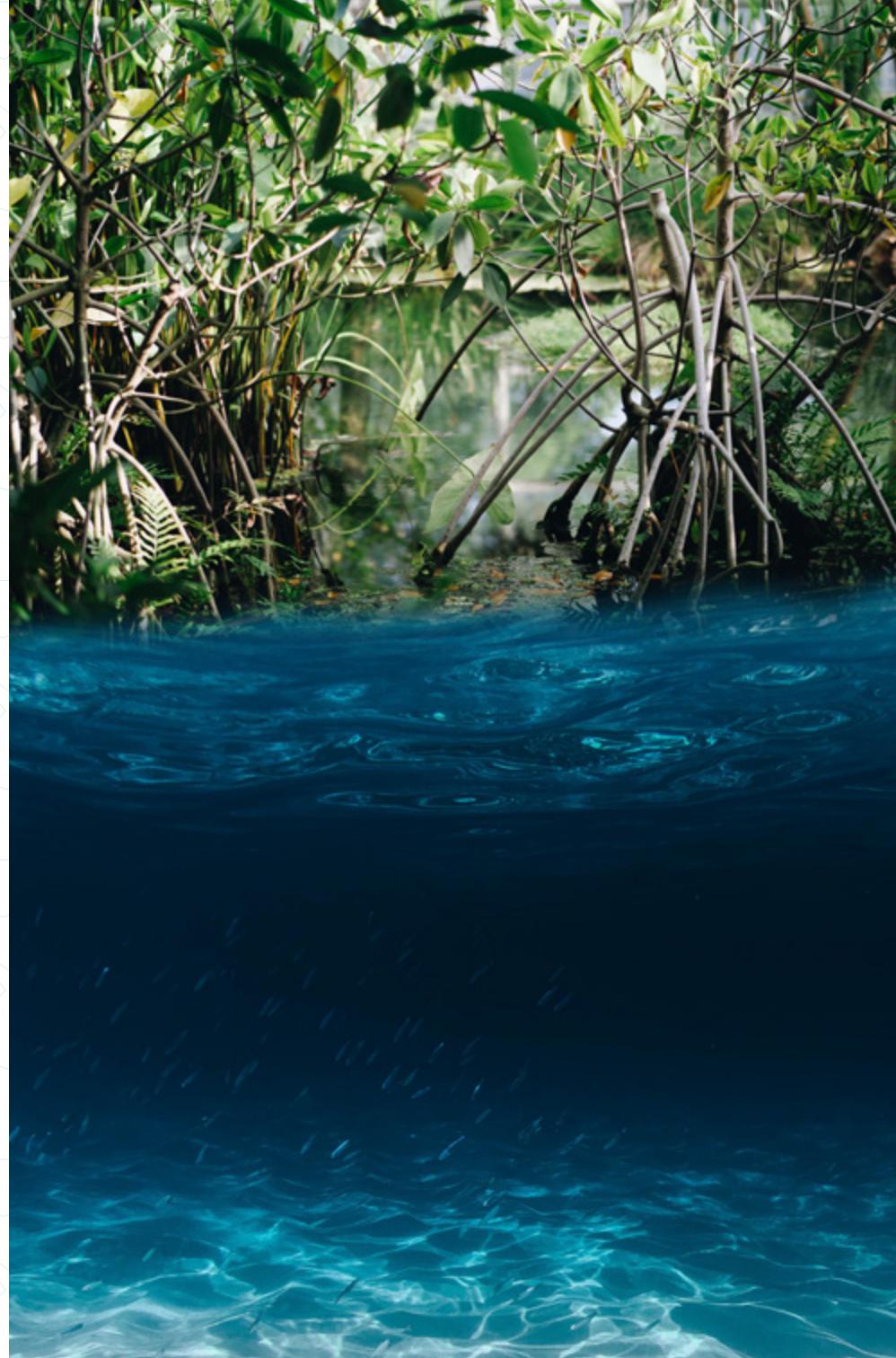
El agua es un recurso estratégico no renovable que forma parte inseparable de nuestra identidad. Asumimos el compromiso de gestionarlo de forma responsable, es decir, garantizando su uso eficiente en la obtención, consumo y disposición.

A través de 12 plantas de tratamiento de aguas residuales y de osmosis reutilizamos todos los días el agua requerida como parte de la operación y la destinamos para el riego de las áreas verdes de los parques y hotel. En 2018 fueron tratados 676,384 metros cúbicos de agua.

Para la protección de los ecosistemas marinos y la flora y fauna que los habita, contamos con el programa de intercambio de bloqueadores tradicionales por muestras gratuitas libres de químicos. En 2018, intercambiamos 210,852 sobres con nuestros visitantes.

MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS

En toda la organización llevamos a cabo un programa de separación de residuos sólidos tanto con nuestros visitantes como colaboradores. Tenemos siete Centros de Transferencia y Acopio en las que destinamos los desechos que generamos como parte de nuestra operación diaria en parques, tours y hotel. Lo que nos permite reducir la generación de residuos y garantizar su tratamiento, eliminación y transporte de manera responsable para su reciclaje.



Con los residuos orgánicos generados producimos composta que utilizamos como sustrato para los viveros y programas de reforestación. En cuanto a los residuos inorgánicos son destinados a su venta con empresas acopiadoras para su reciclaje. Los fondos recaudados por la venta de los residuos inorgánicos los destinamos a Flora, Fauna y Cultura de México, A.C. para el desarrollo de sus programas sociales y ambientales en beneficio de las comunidades de Quintana Roo.

4,139 toneladas de composta producida a partir de residuos orgánicos

81.5% de reciclaje de los residuos orgánicos e inorgánicos

312 toneladas de papel y cartón recuperados **232** toneladas de vidrio recuperados

89 toneladas de PET recuperados **38** toneladas de aluminio y metal recuperados

\$541,036 pesos donados por la venta de residuos a Flora, Fauna y Cultura de México, A.C.

ENERGÍA

En Grupo Xcaret utilizamos la energía de forma eficiente, aunque siempre estamos en la búsqueda de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestra operación.

Contamos con programas y acciones de eficiencia energética en nuestras instalaciones y espacios tanto para visitantes como colaboradores, de tal manera que podamos aprovechar la luz y el viento natural.

Todos nuestros equipos, vehículos y embarcaciones cuentan con programas de mantenimiento preventivo con el que nos aseguramos de su buen funcionamiento. Además, tomamos la decisión de abrir una gasolinera que nos permitirá optimizar el uso de combustible para nuestra flota de transportes, vehículos utilitarios y equipo de construcción, esta gasolinera iniciará operaciones en 2019. Con ello, podremos tener mayor control y precisión sobre nuestro consumo y sobre las emisiones de CO₂ que generamos para buscar medidas de reducción.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

Somos conscientes de los efectos, riesgos y oportunidades que el cambio climático representa para nuestra industria. Hemos focalizado nuestros esfuerzos desde una visión global para contrarrestarlo. Por lo que nos aseguramos que nuestras inversiones por la innovación y la tecnología sean eficientes y viables para gestionar de forma más responsable el consumo de los recursos energéticos.

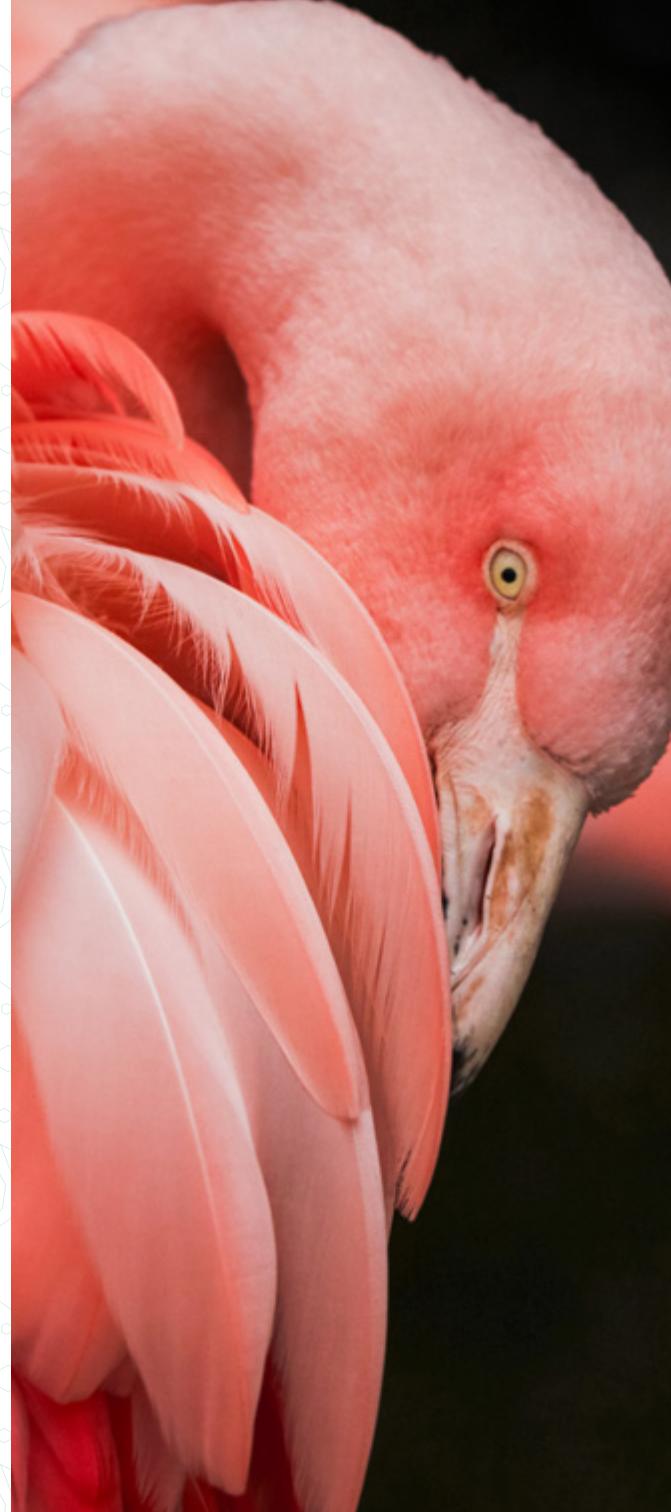
En 2018, calculamos nuestras emisiones de CO₂ por unidad de negocio: 17,837 toneladas en parques, 12,250 toneladas en transportación y logística y 8,073 toneladas en hotel. Lo que nos permitirá a mediano plazo fortalecer nuestras acciones de mitigación y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) como Grupo Xcaret.

FAUNA Y BIENESTAR ANIMAL

Tenemos un equipo especializado de biólogos, médicos veterinarios y técnicos de fauna que se encargan del cuidado de la población de organismos de fauna que tenemos bajo nuestro cuidado.

Para asegurar el bienestar de todos estos organismos, hemos establecido políticas, programas y acciones que garanticen su salud física, funcional y mental con base en el cumplimiento de las cinco libertades y en el modelo de los cinco dominios.

Aprovechamos nuestra capacidad instalada para contribuir a la conservación de especies de fauna para asegurar su existencia. Tenemos programas de reproducción, monitoreo, colaboración científica y conservación de diversas especies de aves, insectos, mamíferos, reptiles, peces e invertebrados. Tenemos tres programas de conservación emblemáticos: corales, guacamayas y tortugas marinas.



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

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.



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

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

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

PROGRAMAS DE CONSERVACIÓN

PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE TORTUGAS MARINAS

En colaboración con Flora, Fauna y Cultura de México, A.C. promovemos la protección de las tortugas marinas a través de acciones de monitoreo y conservación de los sitios de anidación distribuidos en campamentos tortugueros a lo largo de 13 playas en una extensión de 120 kilómetros que van desde Punta Venado, al sur de Xcaret, hasta la reserva de la Biosfera de Sian Ka'an.

En 2018, en las playas de Xcaret y Xel-Há contribuimos para que **815,513** crías de tortugas marinas regresaran al mar, incrementando nuestro récord histórico mundial de 13'567,193 organismos reintroducidos desde el inicio del programa. El Hotel Xcaret México se sumó a la iniciativa de la industria hotelera en Quintana Roo de contar con un comité de tortugas marinas para la protección de las áreas de anidación en las playas de nuestro resort.



+13
DE 13
MILLONES
DE TORTUGAS
REINTRODUCIDAS A SU HÁBITAT,
LO QUE EQUIVALE A CASI
TRES VECES LA POBLACIÓN
TOTAL DE LA PENÍNSULA DE YUCATÁN



2018 AÑO INTERNACIONAL DE LOS ARRECIFES DE CORAL

PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE CORALES CUERNO DE ALCE

Existen diversas iniciativas para la restauración de arrecifes en el mundo, algunas de ellas basadas en la reproducción sexual de corales. En 2011, en Parque Xcaret iniciamos un programa de investigación experimental que consiste en coleccionar gametos que después de la fecundación in vitro, se acondicionan en sustratos artificiales donde se asientan las larvas de coral. Estos sustratos se instalan en viveros marinos como sitios de paso para seguimiento y adaptación de las colonias de corales antes de ser reubicadas en los sitios de restauración de los arrecifes de Cuevones y Manchones dentro del Parque Nacional Costa Occidental de Isla Mujeres, Punta Cancún y Punta Nizuc en Quintana Roo.

En estos procesos existen diversas variables que pueden afectar el desarrollo y el reclutamiento de las larvas de coral. En 2018, las condiciones del agua de mar no fueron las ideales; a pesar de haber obtenido larvas, no logramos su asentamiento en los sustratos para obtener nuevas colonias de coral.

Sin embargo, continuamos trabajando con la mejora de biotecnología para el mantenimiento de los reclutas sexuales bajo cuidado humano, así como en el monitoreo de las colonias juveniles que fueron trasplantadas en los sitios de restauración. Durante el presente año, se llevará a cabo el monitoreo de desove en dichas colonias, ya que han cumplido 8 años y algunas de ellas ya son maduras sexualmente y producirán gametos que contribuyan a la diversidad genética y formación de nuevas colonias, cerrando el primer ciclo de vida de las primeras colonias en los sitios de restauración.



¡SOMOS GUACABUELOS!

NACIMIENTO DE LAS PRIMERAS
GUACAMAYAS ROJAS EN MÉXICO
BAJO UN PROGRAMA DE REINTRODUCCIÓN

PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE GUACAMAYAS ROJAS

Como resultado de uno de los programas más exitosos y emblemáticos de reintroducción de especies de aves en peligro de extinción y nacidas bajo cuidado humano en México, en 2018, fuimos testigos del nacimiento de las primeras guacamayas rojas, una en la Reserva Ecológica de Nanciyaga en los Tuxtlas, Veracruz, y dos en el Ecoparque Aluxes en Palenque, Chiapas.

Después de 50 años de haberse extinto en estas zonas y gracias al esfuerzo de instituciones, organizaciones y la comunidad, el nacimiento de estas primeras crías cuyos padres nacieron en el Parque Xcaret, formaron parte de los primeros 242 organismos llevados a repoblar las selvas de Chiapas y Veracruz en 2013.

ALIANZAS PARA LA CONSERVACIÓN

El México que soñamos en Grupo Xcaret, tendemos puentes para asegurar la conservación de ecosistemas y sus especies. Hemos establecido 21 alianzas de colaboración con diversas organizaciones del sector privado,

público, académico y de sociedad civil a nivel local, estatal, nacional e internacional para llevar a cabo programas, proyectos e iniciativas de conservación de especies de flora y fauna de Quintana Roo y México.



ESPECIES DE FLORA

Contamos con viveros forestales en Xcaret y Xel-Há en los que anualmente producimos plantas nativas del sureste mexicano que posteriormente reforestamos en las áreas verdes en nuestros parques y espacios públicos en las comunidades en donde tenemos presencia.

6,835

orquídeas producidas y reforestadas.

275,713

plantas producidas en los viveros.





PROS PE RIDAD

PROSPERIDAD

Con el propósito de consolidarnos como una empresa aún más rentable y sostenible, establecimos "la prosperidad" como uno de los pilares de nuestra gestión; en él consideramos todas las acciones referentes al desempeño económico del negocio y la generación de valor a la sociedad y al entorno. Aquí integramos los aspectos relacionados con gobernanza, ética empresarial, desempeño económico, comercialización responsable e impulso a la economía mexicana.

GOBERNANZA

Somos una empresa privada, cuya propiedad es familiar. Sin embargo, los socios tomaron la decisión de institucionalizar la empresa para lograr su permanencia, crecimiento y continuidad. En 2010, suscribieron el Fideicomiso "100 años de sustentabilidad", el cual rige las decisiones corporativas de nuestra organización.

Socios Fundadores:
 Miguel Quintana Pali
 Oscar Constandse Madrazo
 Marcos Constandse Madrazo
 Carlos Constandse Madrazo

Comité Técnico del Fideicomiso

Consejo de Administración
 Presidencia:
 Miguel Quintana Pali

Dirección General:
 Miguel Quintana Pali

Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo:
 David Quintana Morones

Vicepresidencia de Administración y Finanzas:
 Marcos Constandse Redko

Consejero Delegado:
 Marcos Constandse Redko

Dirección Ejecutiva de Operaciones:
 Elizabeth Lugo

Dirección Ejecutiva Comercial:
 Lizeth Álvarez

Dirección Ejecutiva de Estrategia Corporativa:
 Juan Manuel Soriano

Dirección Ejecutiva Proyecto Hotelero:
 Francisco Gutiérrez

Dirección Ejecutiva Resort:
 David de Icaza

Dirección Ejecutiva Club Vacacional:
 Edgar Straffon

Dirección Auditoría Interna:
 Sergio Villagómez

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Por acuerdo del Comité Técnico del Fideicomiso y con el propósito de avanzar en nuestro posicionamiento estratégico, a finales de 2018 dejamos de utilizar la palabra "Experiencias" en nuestra nomenclatura para llamarnos "Grupo Xcaret".

Además, en este momento histórico de crecimiento e innovación, estuvo acompañado de una modificación en nuestra estructura organizacional:

ÉTICA EMPRESARIAL

En Grupo Xcaret, hemos desarrollado un código de ética con 14 principios que refrendan nuestro compromiso a evitar los conflictos de intereses, el cumplimiento con las leyes, reglamentos y normas que nos correspondan; así como el respeto irrestricto y absoluto a la diversidad de ideologías, género, edad, clase social, raza, nacionalidad, religión, habilidades e idioma. Sólo así garantizaremos la igualdad de oportunidades de crecimiento, superación y desarrollo hacia todos nuestros grupos de interés, el fortalecimiento de economía nacional, local y regional mediante la contratación de colaboradores y proveedores mexicanos.

Código de Conducta Ética, preparamos la propuesta del código que se implementará en 2019, firmada en la junta anual de socios.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

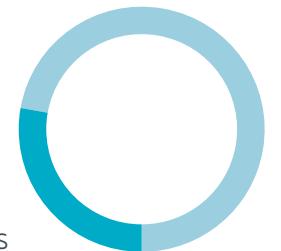
Nuestra organización está próxima a cumplir tres décadas de existencia. Queremos seguir construyendo prosperidad para muchas personas, para muchas familias y para nuestro país. Es por ello que nuestro compromiso con una sociedad más próspera es interdependiente de nuestro éxito empresarial duradero, pero también del éxito de otras empresas, profesionales y artesanos. La excelencia, la ética, la innovación, la sostenibilidad y el amor por México son temas medulares de la estrategia de crecimiento de nuestro Grupo.



AFLUENCIA DE VISITANTES Y HUÉSPEDES

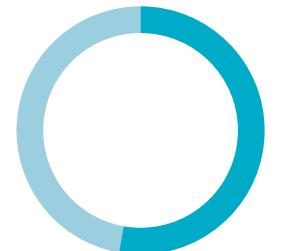
En el segmento de parques, durante 2018, recibimos 4'193,229 personas en nuestros parques y tours, 5.4% son cortesías. El 28% de nuestros visitantes son mexicanos, mientras que el 72% provienen de distintos países, principalmente de Estados Unidos, Colombia, Reino Unido, Argentina, Canadá, Brasil, Chile, España, Perú y Puerto Rico.

**RECIBIMOS
4'193,229**
personas
EN EL SEGMENTO PARQUES
Y TOURS



En el segmento hotelero recibimos a 143,000 personas. El 53% de nuestros huéspedes fueron mexicanos y el 47% de otras nacionalidades, resaltando canadienses, colombianos, peruanos, ecuatorianos, coreanos, argentinos, españoles y chilenos. Con una oferta de 900 cuartos, el porcentaje de ocupación del Hotel Xcaret México fue del 80.74%.

**RECIBIMOS
143,000**
personas
EN EL SEGMENTO HOTELERO



SATISFACCIÓN DE VISITANTES Y HUÉSPEDES

SATISFACCIÓN PARQUES



97 /100

es la calificación que otorgan los visitantes a las experiencias vividas en nuestros parques.



94%

de los visitantes consideran que su experiencia en nuestros parques fue acorde con lo que pagaron.



95%

de los visitantes volverían a visitar nuestras experiencias en su próximo viaje.



99%

de nuestros visitantes recomendaría nuestras experiencias.

SATISFACCIÓN HOTEL XCARET MÉXICO



es la calificación de satisfacción que otorgan los huéspedes al hotel.



de nuestros huéspedes recomendarían al hotel.



de nuestros huéspedes regresarían al hotel.



EVENTOS ESPECIALES



XPLOR BRAVEST RACE

Xplor Bravest Race, la carrera de 5 kilómetros a lo largo de hermosos escenarios naturales, algunos bajo la tierra como ríos subterráneos y cavernas, y otros en plena selva del Parque Xplor. En su 6ª edición, esta prueba deportiva rindió un homenaje al espíritu valiente y de fortaleza del mexicano frente a las adversidades, al mismo tiempo que continuó promoviendo el cuidado del planeta a través de buenas prácticas ambientales.

3,389
participantes

51%
hombres

49%
mujeres

99%
nacionales

1%
extranjeros

100
voluntarios

TRIATLÓN XEL-HÁ

Triatlón Xel-Há celebró sus 10 años como evento deportivo referente en México al ser considerado como uno de los más emblemáticos al realizarse en una maravilla natural con la participación de competidores de todo el país en sus versiones olímpica, sprint, infantil y solo novatas.

Es una competencia avalada por la Federación Mexicana de Triatlón (FMTRI). Considerado como un evento verde al promover prácticas sostenibles como el uso de bloqueadores libres de químicos, separación de residuos, recuperación de cámaras para su reutilización, reducción de impresiones y donación de gorras a escuelas de natación; y con causa al destinar cada año donativos a organizaciones de la sociedad civil como Flora, Fauna y Cultura de México, A.C., y la Cruz Roja Mexicana de Quintana Roo.

1,894	57%	43%	182
triatletas participantes	hombres	mujeres	voluntarios

7.6 toneladas de residuos orgánicos recuperados	4.7 toneladas de residuos inorgánicos recuperados
---	---

\$2'191,310.00

pesos donados por conceptos de inscripciones el programa de conservación de tortugas marinas de Flora, Fauna y Cultura de México, A.C.

\$797,000.00

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





V Edición
PREMIOS platino
 DEL CINE IBEROAMERICANO
 XCARET RIVIERA MAYA, MÉXICO

PREMIOS PLATINO

En 2018, fuimos sede de la 5ª de los Premios Platino, el evento internacional más importante del cine Iberoamericano, teniendo como escenario el Gran Tlachco de parque Xcaret y en la que se congregaron más de 500 celebridades y 300 medios de comunicación de distintas partes del mundo. El haber sido anfitriones de este magno evento nos permitió compartir con todos los asistentes a Xcaret como una ventana de México en donde mostramos lo mejor de su historia, gastronomía, música, naturaleza y expresiones culturales; pero, sobre todo, el carácter hospitalario y de magnífico anfitrión que es el pueblo mexicano para el turismo nacional e internacional.

INNOVACIÓN Y DESARROLLO

Por su naturaleza, el turismo es un sector que requiere de una constante innovación a fin de diversificar la oferta de productos turísticos en los destinos. Es por ello que nuestros parques, tours y hoteles ofrecen a nuestros visitantes y huéspedes atractivos, actividades y servicios únicos e innovadores.

XAVAGE

Durante el 2018 llevamos a cabo la construcción de un nuevo producto, Xavage. El primer parque de aventura de Cancún, el cual abrirá sus puertas en abril de 2019. Xavage contará con seis actividades de diferente grado de dificultad en un solo lugar: Rápidos Indomables, los únicos del destino, Ruta Todo Terreno, Vuelo del Halcón, Jetboat, Aventura en Kayak y Reto en las Alturas.



POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Para Grupo Xcaret, las certificaciones son herramientas que evalúan nuestro desempeño a través de estándares nacionales e internacionales que nos permiten avanzar en el camino de la mejora continua y, por lo tanto, de la excelencia. Además, consolidamos buenas

prácticas sobre los programas y proyectos que desarrollamos. Durante 2018 recibimos un total de 4 certificaciones y 11 premios, los cuales reconocen nuestra gestión en temas de calidad, higiene, mercadotecnia, seguridad, sostenibilidad, tecnología, entre otros.

CERTIFICACIONES



EarthCheck

Xcaret, Xel-Há y Xplor 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.



Distintivo S

A través de la Secretaría de Turismo, nuestros parques Xcaret, Xel-Há y Xplor recibieron el Distintivo de Sustentabilidad al ser empresas turísticas establecidas en México que operan bajo criterios de sostenibilidad.



Distintivo H

Todos nuestros restaurantes, bares y comedores de parques, tours y hotel fueron certificados bajo el Distintivo H por cumplir con los más altos estándares de higiene de acuerdo a la Norma Mexicana NMX-F605 en la preparación y servicio de alimentos y bebidas para nuestros visitantes, huéspedes y colaboradores.



Cristal

Hotel Xcaret México recibió la Certificación Cristal en los ámbitos *FoodCheck*, *AquaCheck*, *SafetyCheck*, *FireCheck*, *SpaCheck* y *RoomCheck*. Esta acreditación es otorgada por Cristal International Standards para complejos turísticos hoteleros por mantener el cumplimiento de las normas de higiene y sanidad de todas sus áreas, instalaciones y servicios. Nuestros restaurantes y bares en Xcaret, Xel-Há y Xplor también fueron certificados en los ámbitos de *FoodCheck*, *SafetyCheck* y *FireCheck*.

RECONOCIMIENTOS



Liseberg Applause Award

Con una visión original y creativa, Xcaret ha desarrollado uno de los destinos de parques más auténticos y únicos en el mundo. "El parque equilibra experiencias de clase mundial basadas en la cultura nativa y las atracciones naturales con operaciones sostenibles y un fuerte compromiso con la comunidad local", Andreas Veilstrup Andersen, Presidente y CEO de *Liseberg Group*.

El *Liseberg Applause Award* es considerado como el Oscar en la industria de parques temáticos en el mundo y le fue entregado al arquitecto Miguel Quintana Pali en el marco de la expo bianual del *International Association of Amusement Parks and Attractions (IAAPA)*. Tan solo 15 organizaciones en el mundo han ganado este premio.



TripAdvisor

TripAdvisor, el sitio web de viajes más grande del mundo otorgó el Certificado de Excelencia a nuestros parques, tours y hotel por las altas calificaciones y recomendaciones realizadas por nuestros visitantes y huéspedes.



Empresa Socialmente Responsable

Por 17 años, el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) nos reconoció con el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable al gestionar bajo criterios de responsabilidad social y promover buenas prácticas de ética empresarial, calidad de vida, vinculación con la comunidad y cuidado del medio ambiente.

Great Place To Work

En 2018, recibimos por el *Great Place To Work Institute* el Reconocimiento de las Mejores Empresas para Trabajar en México, ocupando la posición 13 en el ranking de 100 organizaciones con más de 5 mil colaboradores.

Ese mismo año, el arquitecto Miguel Quintana Pali fue reconocido como uno de los *20 Most Trusted CEOs* para *Great Place To Work Institute* por su liderazgo empresarial en México.



Travvy Award Winner

Por tercer año consecutivo, Xcaret fue reconocido como Mejor Parque Temático y Acuático del Mundo y por primer año, el Hotel Xcaret México fue galardonado como Mejor Resort Familiar Todo Incluido por parte de *TravAlliancemia*, una de las comunidades de agentes de viajes más importantes de los Estados Unidos.



Sony Picture Televisión

Grupo Xcaret fue Ganador Regional de América Latina del *Sony Pictures Television* con el filme de Volando a Casa sobre nuestro programa de reproducción y reintroducción de la guacamaya roja en selvas de Chiapas y Veracruz de México, documental que fue producido en alianza con Bicho Studio.

RECONOCIMIENTOS

PREMIO OBRAS DEL AÑO

Hotel Xcaret México fue reconocido como ganador en tres categorías de la décimo quinta edición de los premios "Obra del Año". En representación de Grupo Xcaret, el arquitecto David Quintana Morones recibió los galardones en las categorías: Innovación Económica, Turismo y Hospitalidad, y People's Choice, esta última categoría, por votación popular.



PREMIO EUROPEAN CEO

El arquitecto Marcos Constandse recibió el reconocimiento como "Mejor director general en la industria de la hotelería sostenible" durante una ceremonia realizada en la embajada de México en Londres, por parte de la revista European CEO.



TRAVEL+
LEISURE
MEXICO

TRAVEL+
LEISURE
MEXICO

TIME

prevue
meetings + incentives

Hotel Awards Best Family Gateway

En 2018, Hotel Xcaret México recibió el reconocimiento de Hotel Awards Best Family Gateway por la revista Travel + Leisure Mexico como una experiencia única de hospedaje que toma en cuenta todos los detalles para que existan momentos en donde todos en familia puedan disfrutar del viaje juntos y otros en los que cada uno pueda tener su propio tiempo y espacio; adecuadas de acuerdo a su perfil, gustos y edad.

Hotel Awards Reader's Choice

Hotel Xcaret México recibió el reconocimiento de *Hotel Awards Reader's Choice* por la revista *Travel + Leisure Mexico* al haber sido elegido por el público como uno de los hoteles favoritos a partir de las experiencias emitidas por los viajeros que han tenido la oportunidad de hospedarse en nuestro hotel.

World's Greatest Places

La revista *TIME* otorgó el premio de *World's Greatest Places* al Hotel Xcaret México al ser considerado como uno de los nuevos y mejores lugares por conocer en el mundo en la categoría de hospitalidad al combinar elementos de calidad, originalidad, innovación, sostenibilidad e influencia.

Gold Award Winner

Hotel Xcaret México obtuvo el *Gold Award Winner* en la categoría de *Best Cultural Immersion Experience*. Este premio es otorgado por la revista *Prevue Meetings & Incentives* para reconocer los destinos, hoteles y resorts, cruceros y aerolíneas de la industria con visión de futuro.

CADENA DE VALOR

En 2018, como parte de una reestructura de Grupo Xcaret y con el objetivo de fortalecer nuestra estrategia y gestión en la adquisición de productos y servicios con los proveedores, las áreas de cadena de suministro y tiendas fueron fusionadas dando como resultado la creación de la Dirección Corporativa de Cadena de Suministro, brindando soporte y atención a toda la organización en las diferentes líneas de negocio de parques, tours, hotel, club vacacional y Xtours así como la oportunidad de actualizar y elaborar nuevas políticas, procesos, procedimientos y manuales a nivel corporativo.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad también trasciende en nuestra cadena de valor al continuar desarrollando la capacidad de todos los proveedores, construyendo relaciones sólidas y manteniendo prácticas responsables apegándonos a nuestros compromisos con proveedores establecidos en nuestro Código de Conducta Ética.

En 2018, el 99% de nuestras compras fueron realizadas a empresas mexicanas, lo que nos permite continuar impulsando la economía nacional al seguir nuestro orden de prioridad a los proveedores locales, después a los regionales, los nacionales y en última instancia a los extranjeros, reduciendo de manera significativa nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y los costos asociados de transportar los productos desde largas distancias.

PROVEEDORES POR TAMAÑO DE EMPRESA:



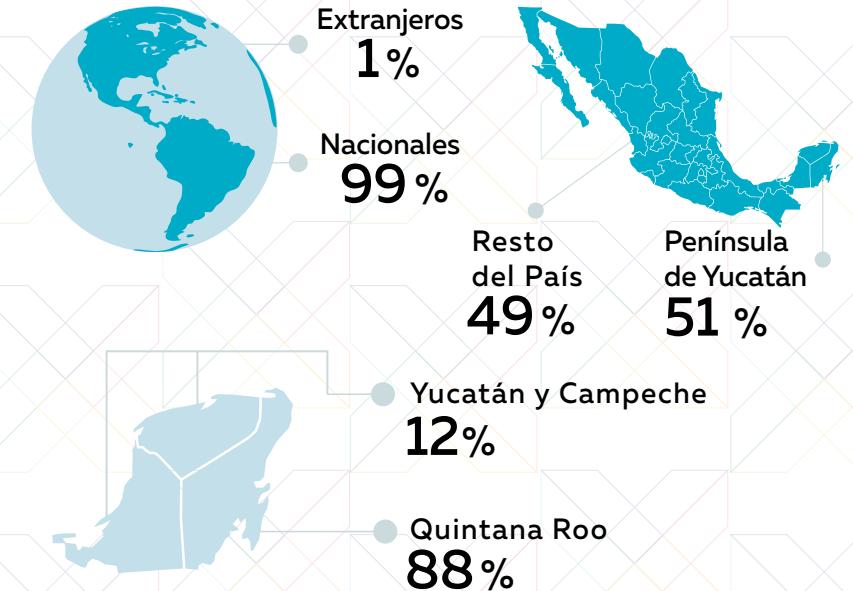
12% Grandes
42% Chicas
46% Medianas



A través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público hemos impulsado el programa de cadenas productivas con el que aseguramos la liquidez inmediata a nuestros proveedores que se encuentran activos y registrados ante Nacional Financiera (NAFIN), una institución bancaria de desarrollo en México que facilita el acceso a MiPyMEs al financiamiento y servicios de desarrollo empresarial, así como de impulsar la innovación, productividad, competitividad, la generación de empleos y el crecimiento regional.

907 proveedores afiliados a nuestro programa de cadenas productivas en 2018

PROVEEDORES POR ZONA GEOGRÁFICA:





HOTEL XCARET MÉXICO

EL SIGUIENTE CAPÍTULO DE NUESTRA HISTORIA

UN RESORT LLAMADO DESTINO XCARET

Desde la fundación de Parque Xcaret, hemos dado pasos consistentes para crear espacios únicos en Cancún y la Riviera Maya, hoy nuestros parques y tours son atractivos emblemáticos de México. Es por eso que en 2010, los socios comenzaron a dibujar la idea de consolidar un resort que diera continuidad a la vocación turística al terreno de 370 hectáreas donde también se encontraban, hasta ese momento, los parques Xcaret y Xplor.

Este sueño se desarrollaría conforme a la filosofía del Grupo, es decir, manteniendo en equilibrio a las personas, el planeta y la prosperidad. Incluiría un proyecto hotelero de 6 mil habitaciones, un centro de convenciones, un Xtadio para eventos con capacidad para 12 mil espectadores, y una zona comercial de más de una milla de extensión que integraría entretenimiento, comercios y restaurantes. Ofrecería más de 15 mil empleos directos y 60 mil indirectos.

En este terreno se conjugarían todos los atractivos y los requerimientos que el turismo busca en un destino. Una oportunidad única para trascender en la actividad turística de nuestro país: convertir a Xcaret en un destino por sí mismo. Es por ello que decidimos llamar a este resort: Destino Xcaret.

Así, la semilla sembrada por Miguel Quintana y sus socios Oscar, Marcos y Carlos Constandse, ha trascendido a una nueva generación que hoy lleva la responsabilidad de conducir el negocio a un nuevo nivel, bajo las premisas de la innovación y la excelencia en el servicio, pero, sobre todo, la plena satisfacción de sus visitantes, y ahora huéspedes y socios.



“Lo mejor está por venir... Nuestro reto principal: contribuir de manera importante en los ámbitos social, ambiental y económico para nuestra comunidad, Quintana Roo y México, siguiendo con la filosofía que aprendimos de los socios fundadores”

Arq. Marcos Constandse Redko

PLANEACIÓN Y DISEÑO

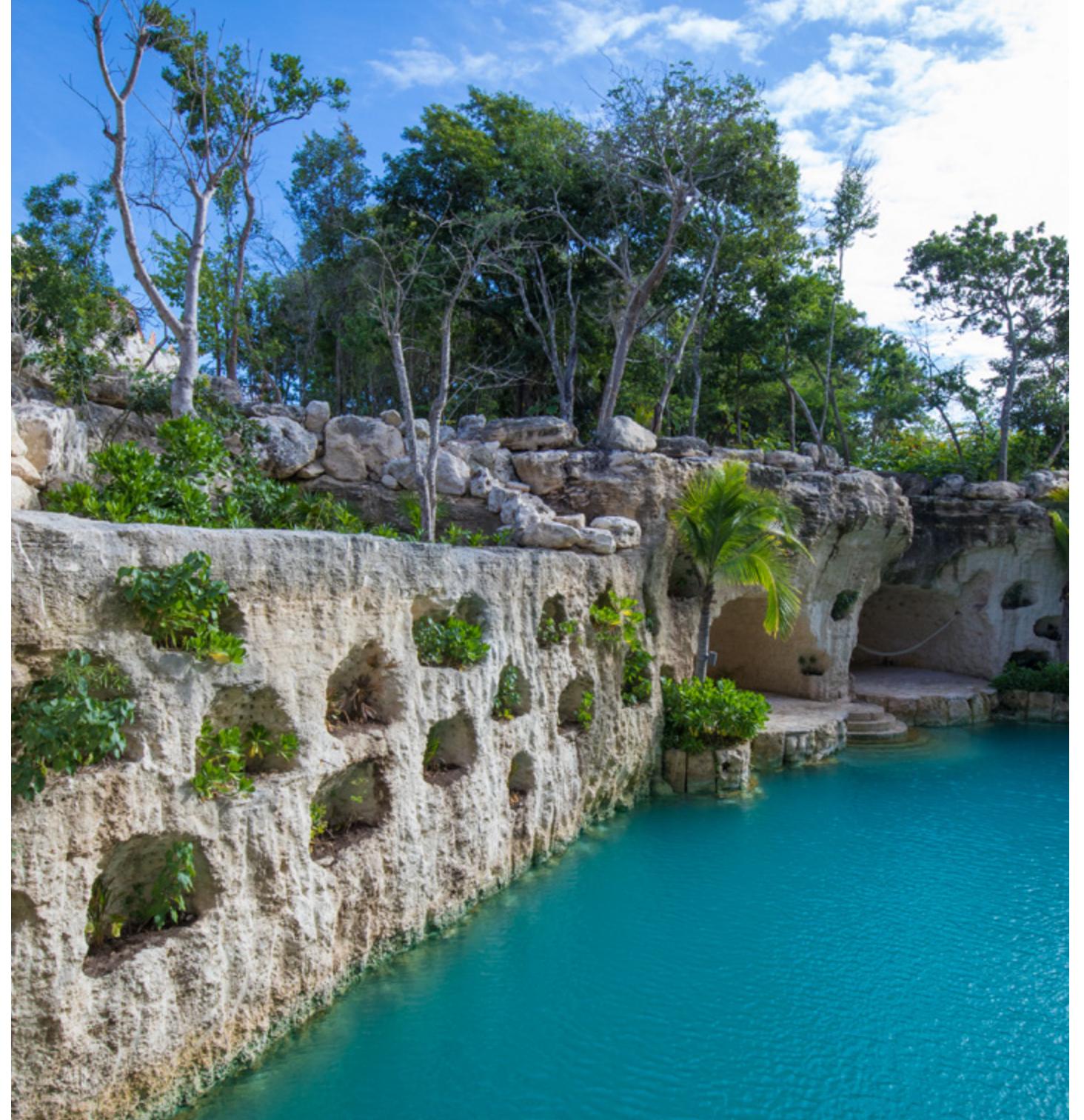
El resort Destino Xcaret se encuentra en Playa del Carmen, Quintana Roo, una zona con política ambiental de aprovechamiento sostenible y vocación de suelo urbano. Esto significa que, por sus características, el terreno es apto para el uso y manejo de los recursos naturales, de tal forma que resulte eficiente, socialmente útil y que no impacte negativamente al ambiente. La infraestructura debe converger con el medio y con la sociedad, buscando el desarrollo sostenible.

El proyecto inició en 2010 cuando reunimos al mejor grupo de especialistas del país, quienes se encargaron de cuidar la caracterización ambiental terrestre, marina y los pasos subterráneos de agua, así como la revisión y atención de cada uno de los aspectos legales que nos permitirían conservar los ecosistemas.

Todos los elementos de este proyecto fueron cuidadosamente planificados en armonía con la geografía del entorno. La infraestructura hotelera fue diseñada para contar con accesos, habitaciones, áreas de amenidades, áreas de servicios administrativos y de operación; así como áreas de estacionamiento y vialidades internas, pasos de comunicación subterráneos

y rampas para operación. Mientras que la infraestructura del destino se desarrolla en un predio aledaño, donde se planearon un conjunto de obras como: cárcamo de bombeo de aguas residuales, cisterna de riego, gas, osmosis, planta de tratamiento de aguas residuales, tanque de cisterna, pozos de extracción y pozos de inyección (incluyen PTAR y rechazo ósmosis).

Así, la primera etapa del resort inicia con Hotel Xcaret México. Diseñado por el Arquitecto David Quintana Morones, bajo el concepto de "arquitectura eco integradora y de paisaje". Una forma que dicta cómo y dónde se deben crear espacios compartidos con el entorno para dar valor a la biodiversidad existente. Un estilo que honra e incorpora la naturaleza en la experiencia de hospedaje al ser refugio natural en el que playas, ríos, caletas, cuevas, piscinas, puentes colgantes y una pirámide Xpiral, que se conectan y conviven armónicamente dentro de un mismo espacio en el corazón de la selva maya.



CONSTRUCCIÓN Y OBRA

Durante la fase de construcción, el reto fue crear un espacio aún más esplendoroso de lo que se había diseñado. Xdifica, empresa quintanarroense que estuvo a cargo de la construcción del proyecto, coinciden con nuestra visión de gestión sostenible, equilibrando los aspectos sociales, ambientales y económicos.

En el pilar de personas, durante esta primera etapa de obra y construcción del resort generamos más de 4 mil empleos directos y 20 mil empleos indirectos. Tenemos el compromiso de mantener este nivel de empleabilidad por los siguientes años, es decir, para el 2030, una vez concluidas todas las etapas del proyecto, habremos generado 10 mil empleos directos y 40 empleos indirectos.

4,000

empleos directos

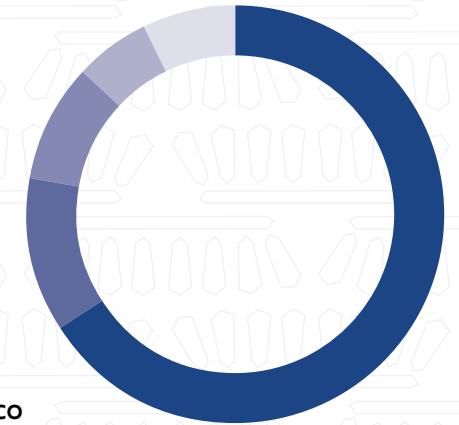
20,000

empleos indirectos



Todos los colaboradores de obra tienen salarios justos, seguridad social y un entorno de trabajo seguro. La gran mayoría son originarios del sureste de México. Para aquellos que provienen de comunidades lejanas, habilitamos un "poblado de apoyo" con dormitorios, áreas recreativas y comedores para residir durante el lapso de tiempo y evitar su traslado desde distancias muy largas hasta su centro de trabajo.

- **66%** Chiapas
- **12 %** Yucatán
- **9%** Tabasco
- **6%** Quintana Roo
- **7%** Resto de México



En el pilar de planeta, la construcción del proyecto fue realizada bajo el principio de integrarse en total armonía con la naturaleza. La ubicación destinada para la construcción, nos brindó la oportunidad de crear un hotel en el que se pudiera disfrutar de la naturaleza en sus diferentes formas a través de vistas a la selva, a los ríos, a las caletas y al mar Caribe, logrando que la belleza del lugar luciera en todo su esplendor.

En la elección de materiales para la construcción nos dimos a la tarea de seleccionar materiales que precisaran un mínimo de consumo de energía para su obtención y traslado. De igual forma observamos que nuestros materiales cumplieran con las regulaciones y prácticas internacionales, como por ejemplo en la madera ocupada en el Hotel, la cual cuenta con la Certificación FSC (*Forest Stewardship Council*), misma que nos permite confirmar que los materiales utilizados fueron generados, bajo principios y criterios que buscan el balance ecológico, económico, social y cultural de la región. Conservamos y reutilizamos 80% del total de materiales pertenecientes a la locación, mismos que fueron utilizados para la creación de plataformas, pisos y elementos decorativos como la piedra caliza. Mientras que el otro 20% de los insumos utilizados para la construcción, como block aligerado de concreto, vigueta y bovedilla, agregados, rellenos y otros materiales, fueron producidos o extraídos en un radio menor a 200 kilómetros del hotel, lo cual redujo la huella de carbono generada por nuestros proveedores en la construcción e inherentemente en nuestras emisiones.



Nuestro compromiso con la reutilización de materiales nos llevó a la construcción de una estructura que simula una pirámide en espiral, la cual fue creada en su totalidad por material reutilizado producto de las excavaciones del terreno. La Xpiral, como la llamamos, cuenta con ocho niveles; a partir del quinto nivel se diseñaron espacios para dar un valor agregado a la construcción. Guardería, club vacacional, restaurante con una vista maravillosa y una capilla en el punto más alto, y todo dentro de esta bella construcción.

Realizamos diversas acciones en materia ambiental que nos permitieran desarrollar programas de conservación, rescate, gestión y compensación de la biodiversidad del lugar:

- **Programa de supervisión y gestión ambiental:** A través de un equipo técnico en materia ambiental coordinamos acciones para establecer medidas de protección, conservación y mitigación de los ecosistemas en total congruencia con el diseño del proyecto bajo el concepto de arquitectura eco-integradora.

- **Programa de uso eficiente de los recursos:** Aseguramos que los materiales utilizados para las actividades de obra y construcción precisarán un mínimo de consumo de energía para su obtención y traslado. Aprovechando los insumos obtenidos a partir de los materiales obtenidos en el terreno y el resto lo adquirimos en un radio menos a 200 kilómetros con proveedores locales de la construcción.

• **Programa de monitoreo del agua:** Todos los ecosistemas marinos y cuerpos de agua desarrollados se encuentran bajo un sistema de monitoreo constante de calidad del agua. Cuidando la salud e integridad de la diversidad de flora y fauna que los habitan.

• **Programa de manejo integral de residuos:** Aseguramos la disposición correcta de los residuos sólidos generados por los trabajos de construcción, obra y operación de acuerdo a la legislación ambiental aplicable al proyecto.

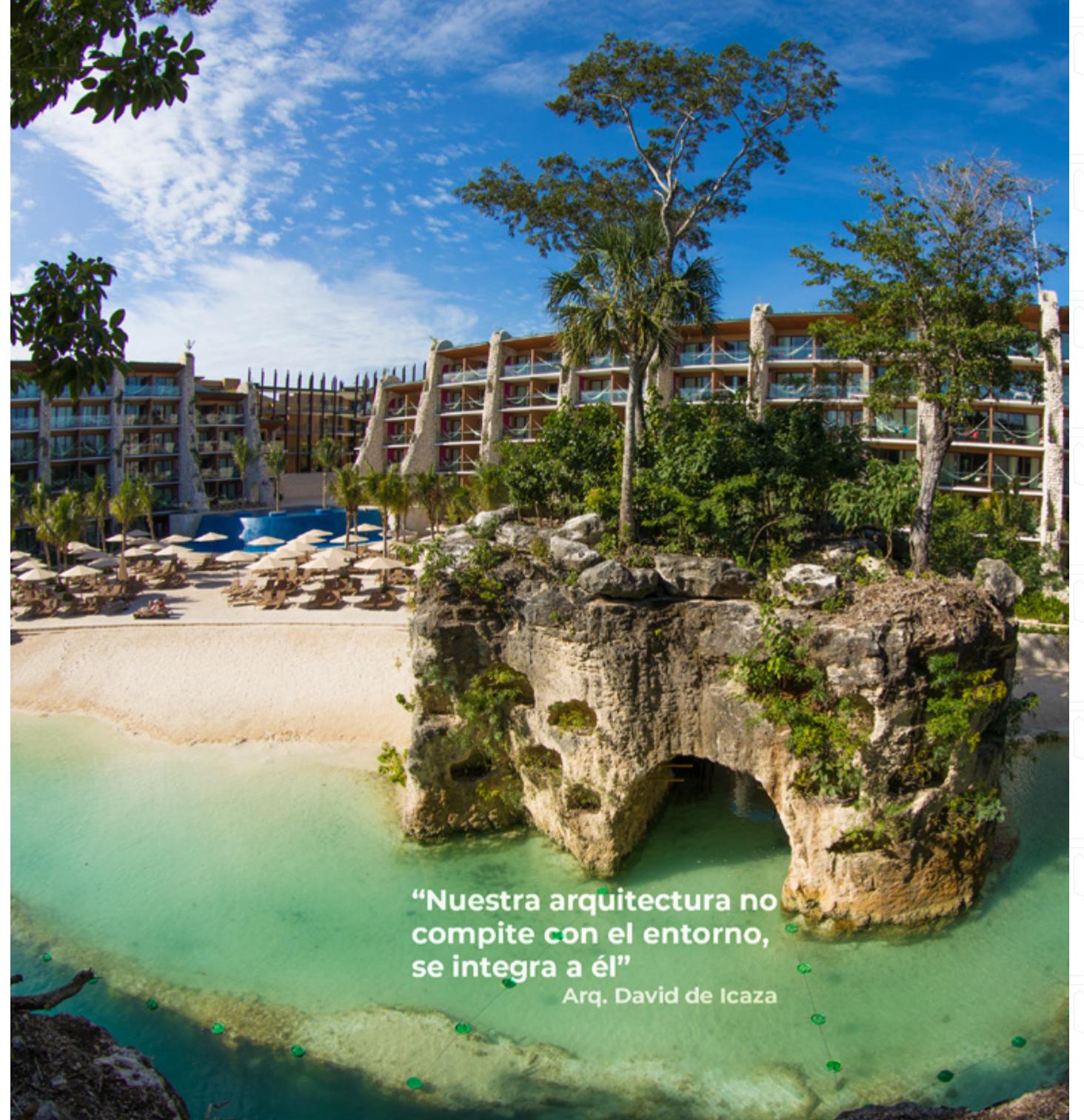
• **Programa de manejo integral de energía:** Realizamos estudios para identificar cuáles son las áreas de oportunidad de eficiencia energética que nos permitieran diseñar distintas edificaciones bajo un manejo eficiente y responsable del consumo de energía.

• **Programa de manejo de gestión de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI):** Integramos tecnología de última generación certificada bajo el sello de *Energy Star* al optimizar el uso de la energía eléctrica y así reducir nuestras emisiones de GEI.

• **Programa de manejo integral de flora:** Establecimos acciones de protección de todas las especies de flora endémicas y en situación de riesgo. Delimitamos áreas de conservación para favorecer su crecimiento y trasladamos vegetación a nuestros viveros para asegurar su sobrevivencia. Con el material obtenido durante el desmonte generamos composta para ser utilizado en las actividades de reforestación de las áreas verdes.

• **Programa de manejo integral de fauna:** Rescatamos y reubicamos organismos de fauna terrestre y marina en situación de riesgo o peligro de extinción. Desarrollamos cuerpos de agua artificiales dentro de las áreas de vegetación como fuentes de abastecimiento accesible para los organismos de fauna en vida libre. Habilitamos pasos aéreos de fauna arborícola e instalación de señalización para su protección.

• **Programa de educación ambiental:** Capacitamos a todo el personal de obra y construcción para el uso eficiente de los recursos y el respeto por la flora como parte de la normatividad ambiental.



“Nuestra arquitectura no
compite con el entorno,
se integra a él”

Arq. David de Icaza

La idea general fue consolidar un espacio exclusivo, lleno de confort, lujos y zonas de esparcimiento que fusionen los espacios y la majestuosidad de la naturaleza del lugar, inspirando y evocando la cultura de México.

Nuestro modelo de negocio y política de cadena de suministro contribuyen al impulso de la economía mexicana a través del comercio justo con proveedores locales, peninsulares y nacionales. Es por ello, que creamos sinergias con las comunidades de la Península de Yucatán y otras regiones de México como Jalisco, Hidalgo, Puebla, Tlaxcala, Estado de México, Chiapas, Campeche, Yucatán y Quintana Roo para obtener todos los elementos decorativos del hotel: bordados textiles, cojines decorativos, lámparas de caracol de ónix, lámparas de nido de techo en habitación, mosaicos realizados de manera tradicional, piezas de arte labradas en madera, canastas de palma, pinturas en papel amate, vasijas de barro negro, azulejos de talavera, hamacas, cojines, telares, canastas de mimbre, lámparas de nido, muebles, y productos a base de miel natural. Todos estos elementos se adquirieron bajo criterios de calidad, justicia social y cuidado del medio ambiente en apoyo a artesanos y productores nacionales.

El amor por nuestro país y su cultura, nos inspiraron para que nuestros huéspedes se lleven a México en cada detalle expresado en su gente, arte, música, gastronomía, costumbres y tradiciones.



“Hotel Xcaret México tiene el balance justo entre la estética y la ética”

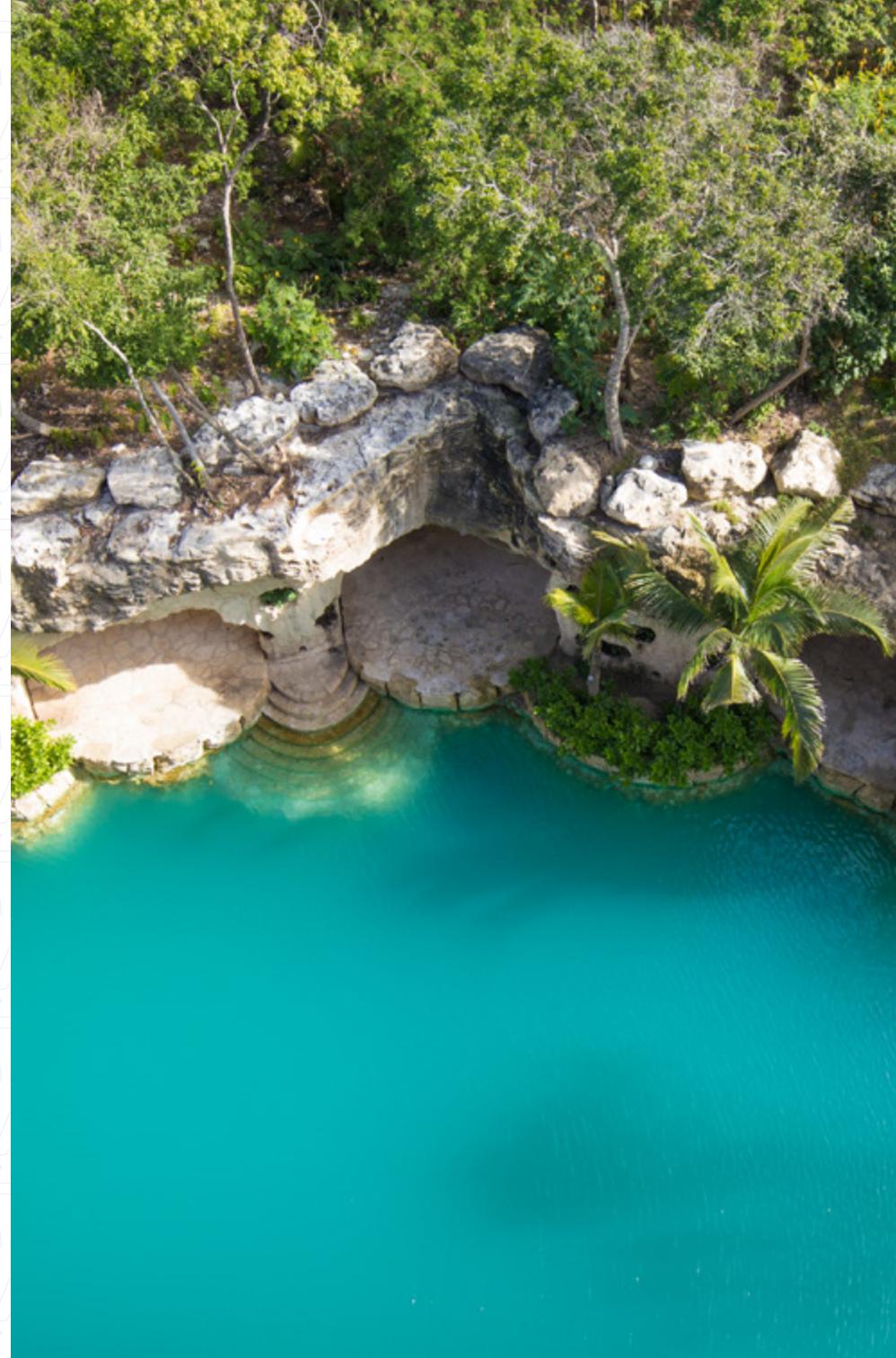
Francisco Gutiérrez

PREAPERTURA

Hacia el interior de nuestro Grupo, el surgimiento de Hotel Xcaret México ha detonado la integración de un segmento de hospitalidad, capitalizando las fortalezas de la organización. Hacia el exterior, ha supuesto la implementación de un modelo de negocio que ha roto paradigmas en una industria en constante crecimiento al proponer un concepto inédito, difícil de comprender en su real dimensión pero que, cuando se vive, genera los más altos niveles de satisfacción, siempre en estricto apego a la filosofía de sostenibilidad que nos caracteriza como Grupo.

Con una marcada esencia mexicana, Hotel Xcaret México se enorgullece en presentar su innovador concepto *ALL-FUN INCLUSIVE®*. Un homenaje a México que te brinda mucho más que un tradicional "Todo Incluido", ya que combina la comodidad y lujo de un excepcional resort con arquitectura eco-integradora, y el acceso total a los parques Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xavage, Xoximilco, Xenses, y los tours Xenotes y Xichén. Además de alimentos y bebidas, transportación entre parques y traslados aeropuerto - hotel - aeropuerto. ¡Sin duda lo mejor de México Incluido!

El Hotel Xcaret México y el concepto *All-Fun Inclusive®* dieron inicio al nacimiento de la experiencia cúspide del Grupo: *MEXICO DESTINATION CLUB BY XCARET*. El exclusivo programa de lealtad del Grupo que, además de lo propio, ofrece extraordinarios beneficios de viaje, tarifas preferenciales y otros privilegios a través de alianzas estratégicas internacionales, permitiendo a sus socios disfrutar de manera única y exclusiva de su membresía.



En el pilar de personas, buscamos permanentemente la generación de valor en la sociedad. En esta etapa, generamos valor a través de la creación de fuentes de trabajo y oportunidades de desarrollo para las comunidades en donde operamos. En este sentido, enfrentamos dos desafíos muy importantes; en primer lugar la contratación y capacitación intensiva de más de 1,400 personas durante los meses previos a la apertura del hotel.

Se impartieron
un total de



553,635



horas hombre de capacitación
durante la preapertura

Y en segundo, la adopción del concepto *All-Fun Inclusive®* como parte de la cultura corporativa, donde cada uno de los colaboradores de parques, hotel, tours y transportación, hacemos posible esta nueva aventura.

Así, en el Hotel Xcaret México abrazamos todo lo que hacemos y todo lo que somos para poder ofrecer a nuestros huéspedes -visitantes, "Lo Mejor de México Incluido" y dar comienzo a una nueva aventura.

INAUGURACIÓN

En el marco del Año Internacional del Turismo Sostenible, proclamado por las Naciones Unidas, con gran orgullo, Grupo Xcaret celebró la apertura de su primera experiencia de hospitalidad. Aunque en apariencia la experiencia hotelera llega tarde para nuestro Grupo, el Hotel Xcaret México representa un paso estratégico en la consolidación de una nueva era para Grupo Xcaret.

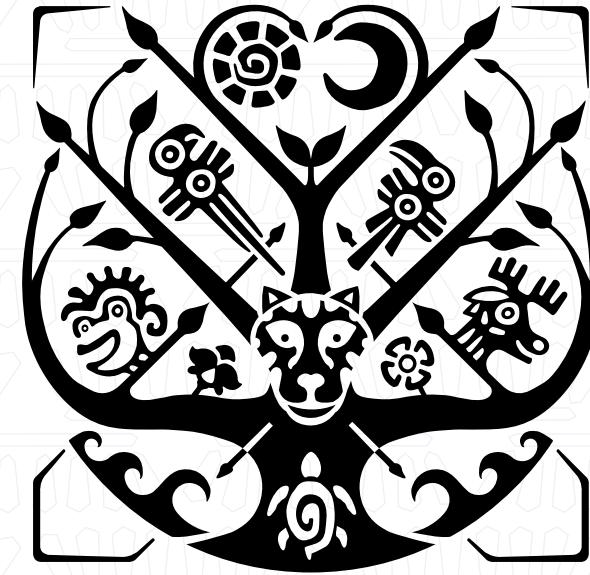
Durante una emotiva ceremonia de apertura celebrada el 2 de diciembre de 2017, en las que estuvieron presentes autoridades de los gobiernos federal, estatal y municipal, los socios de Grupo Xcaret fueron los encargados de llevar a cabo el tradicional corte de listón –en este caso de guirnalda. La emotividad del momento recayó en los discursos del Arquitecto Marcos Constandse Redko y el Arquitecto David Quintana Morones, quienes presentaron al Hotel Xcaret México como la continuidad del legado de los socios fundadores:

El Arquitecto David Quintana Morones precisó: “Gracias por acompañarnos al nacimiento de esta nueva experiencia, de esta nueva categoría hotelera. Hoy se culmina el trabajo de 9 años... Gracias a cada uno de los colaboradores estamos logrando rendirle un homenaje a México”.

“Queremos que el huésped se lleve a México en el corazón tras experimentar un espacio místico y divertido, y al recorrer los parques con su riqueza natural y su cultura viva, un recuerdo que transformará para siempre el concepto de sus vacaciones”, aseguró Marcos Constandse Redko.

Sin lugar a dudas, en México hemos gestado un nuevo paradigma en la industria turística internacional, y la historia apenas comienza.

¡Bienvenidos a casa!



HOTEL XCARET M É X I C O

CERTIFICACIÓN EARTHCHECK

Los estándares de diseño de EarthCheck, que proporcionan un enfoque integral para la entrega de proyectos, desde su planificación, diseño, construcción y gestión operativa, nos permitió apearnos a criterios internacionales de sostenibilidad y, al mismo tiempo, posicionarnos como líderes operadores de turismo. El Hotel Xcaret México ha sido reconocido como el Primer Proyecto de EarthCheck en la categoría de Planeación y Diseño de México y el Primer Proyecto EarthCheck Design del Continente Americano.

2017

This is to certify that

Hotel Xcaret México Río, Caletas y Cerro

Has been assessed as meeting the Certification Requirements of the EarthCheck Building Planning and Design Standard

www.earthcheck.org



Stewart Moore, CEO
21 April 2017

the planet deserves more than half measures



GRUPO
xcaret

ACERCA
DE ESTA
MEMORIA

ACERCA DE ESTA MEMORIA

Nuestra Memoria de Sostenibilidad demuestra nuestro compromiso por comunicar de manera anual todo aquello que es importante para nuestros grupos de interés, ya que, al ser empresa privada, no estamos obligados a hacerlo. En ella integramos nuestras principales acciones y resultados en temas económicos, sociales y ambientales, en el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2018.

Los datos y cifras descritas en este documento se refieren a los resultados obtenidos a nivel corporativo, o en su caso, a las propias de cualquiera de las unidades de negocio de parques, tours, hotel o el club vacacional que conforman Grupo Xcaret.

Para la elaboración de esta memoria se consideraron criterios y lineamientos internacionales como la guía del *Global Reporting Initiative*, los 10 principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este informe no cuenta con verificación externa; sin embargo, los datos se encuentran revisados por las distintas instituciones que certifican nuestras operaciones.

Nuestras memorias anuales previas pueden consultarse en formato digital en español o inglés en el sitio web oficial de Grupo Xcaret: www.grupoexperienciasxcaret.com

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

Iliana Rodriguez Cavazos

Dirección de Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa
irodriguez@xcaret.com

Miriam Alonso Pacheco

Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa
malonso@xcaret.com

Leonildo Tun Caamal

Ejecutivo de Responsabilidad Social Corporativa
ltunca@xcaret.com

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Por 14 años hemos refrendado de manera continua nuestro compromiso de formar parte de la Red de Pacto Mundial de las Naciones Unidas en México. Fuimos la primera empresa turística en México en adherirse a esta red para la promoción y difusión de la responsabilidad social y sostenibilidad como la única forma de negocios éticos, responsables y competitivos.

Principio 10: Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.
Pág. 26, 30, 93 y 113

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.
Pág. 23, 26, 75, 76 y 125

Principio 8: Promover mayor responsabilidad medio ambiental.
Pág. 23, 26, 51, 53, 55, 56, 71, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 82, 83, 84, 85, 86, 100, 101, 119, 124, 125 y 133

Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.
Pág. 23, 26, 30, 71 y 123

Actualmente somos parte de su comité directivo.

Nuestra filosofía institucional, estrategia corporativa y acciones están alineadas a los 10 Principios de Pacto Mundial en temas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Principio 1: Apoyar la protección de los Derechos Humanos.
Pág. 23, 26, 30, 34, 59 y 93

Principio 3: Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
Pág. 35

Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
Pág. 35

Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
Pág. 35

Principio 6: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.
Pág. 23, 26, 30, 34, 35, 37, 38, 49, 50, 89, 93, 114, 121, 122, 127 y 130



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre de 2015, los países pertenecientes a la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobaron la Agenda 2030, un plan a 15 años para construir un mundo mejor para todas las personas y para nuestro planeta.

Este plan incluye 17 objetivos globales, mejor conocidos como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para lograr estos Objetivos, es necesaria la participación de todos los sectores: gobiernos, empresas, organizaciones de la sociedad civil, academia y ciudadanos.

El turismo contribuye particularmente en los Objetivos: 8 de Trabajo Decente y Crecimiento Económico, 12 de Producción y Consumo Responsables y 14 de Vida

Submarina. Todos los actores involucrados en este sector debemos desarrollar, adoptar y promover prácticas responsables que contribuyan al desarrollo sostenible.

En Grupo Xcaret estamos dispuestos a contribuir con nuestras acciones para alcanzar estos Objetivos. La sostenibilidad en los últimos años ha cobrado mayor relevancia en nuestra estrategia y gestión empresarial, lo que permite continuar ofreciendo experiencias turísticas únicas y sostenibles.

A continuación, compartimos un diagrama en la que referenciamos como nuestros proyectos, programas y acciones reportados en nuestra Memoria de Sostenibilidad 2018 contribuyen a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible:



GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Esta Memoria fue elaborada bajo los criterios del *Global Reporting Initiative* (GRI), la cual establece un estándar internacional para la elaboración de reportes de sostenibilidad con un claro enfoque de transparencia y rendición de cuentas por parte de las empresas considerando temas de enfoque de gestión, económicos, ambientales y sociales.

Enfoque de Gestión

102-1 Pág. 7	102-8 Pág. 35,37 y 38	102-40 Pág. 29
Nombre de la organización	Información sobre empleados y otros trabajadores	Listado de grupos de Interés
102-2 Pág. 11, 12, 13, 14, 15 y 16	102-9 Pág. 113 y 114	102-47 Pág. 30
Actividades, marcas, productos y servicios	Cadena de suministro	Lista de temas materiales
102-3 Pág. 11, 12, 13, 14, 15 y 16	102-14 Pág. 3	102-50 Pág. 137
Ubicación de la sede	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Periodo objeto del informe
102-4 Pág. 7	102-15 Pág. 3 y 20	102-53 Pág. 137
Ubicación de las operaciones	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
102-6 Pág. 94	102-16 Pág. 10 y 93	102-54 Pág. 137
Mercados servidos	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI
102-7 Pág. 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 35	102-18 Pág. 90, 91 y 92	102-55 Pág. 141 y 142
Tamaño de la organización	Estructura de gobernanza	Índice de contenidos GRI

Económicos

203-2 Pág.89, 93, 113, 114, 117, 121,1 22, 127 y 130
Impactos económicos indirectos significativos
204-1 Pág. 113 y 114
Proporción de gasto en proveedores locales

Ambientales

301-2 Pág. 73 y 74
Insumos reciclados
301-3 Pág. 73 y 74
Productos reutilizados y materiales de envasado
303-1 Pág. 71, 73, 119, 123 y 125
Interacción con el agua como recurso compartido
304-3 Pág. 71, 77, 78, 79, 82, 84, 86, 119, 124 y 125
Hábitats protegidos o restaurados
305-1 Pág. 76
Emissiones directas de GEI (CO2)

Sociales

401-1 Pág. 35, 37, 38, 121 y 122
Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
403-1 Pág. 39 y 122
Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
403-3 Pág. 39 y 122
Servicios de salud en el trabajo
403-6 Pág. 39 y 122
Fomento de la salud de los trabajadores
404-1 Pág. 40
Media de horas de formación al año por empleado
404-2 Pág. 39, 40 y 42
Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
405-1 Pág. 37 y 38
Diversidad en órganos de gobierno y empleados

407-1 Pág. 35
Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo
408-1 Pág. 35
Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
413-1 Pág. 47, 53, 55, 56, 57, 58 y 59
Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

Visita:
www.xcaret.com

Síguenos en:



 /XcaretPark

 @XcaretPark

 @XcaretPark



 /XelHaPark

 @XelHaPark

 @XelHaPark



 /XplorPark

 @XplorPark

 @XplorPark



 /Xenotes

 @Xenotes

 @Xenotes

**Xcaret
Expeditions**

 /XichenTours

 @XCExpedition

 @xcaretexpeditions



 /xoximilcocancun

 @XoximilcoCancun

 @XoximilcoCancun



 /xensespark

 @xensespark

 @xensespark



 /xavagepark

 @xavagepark

 @xavagepark



HOTEL XCARET
MEXICO

 /hotelxcaretmexico

 @hotelxcaretmx

 @hotelxcaretmexico



 /MexDestination

 @MexDestination

 @MexDestination