



Xel Ha®

2011

BALANCE

Social y Ambiental

Social & Environmental
Balance Sheet 2011



Contenido

2 Información General



5 Carta Dirección Ejecutiva



10 Resumen Financiero



13 Colaboradores



45 Comunidad



3 Descripción
Misión, Visión, Valores,
Nuestros Grupos de Interés



9 Acerca de este informe



11 Organigrama



27 Medio Ambiente



57 Alianzas Estratégicas

Información General

General Information

Año de Apertura: **1994**

Year Opened: 1994

Extensión: **84 hectáreas**

Size: 84 hectares (210 acres)

Ecosistemas de Xel-Há: **Selva baja subcaducifolia, ríos subterráneos, manglar y playa**

Xel-Há's eco-systems: low-lying semi-deciduous jungle, underground rivers, mangrove and beach

Principales Mercados Servidos: **México, Estados Unidos, Canadá y España**

Main markets served: Mexico, United States, Canada and Spain

Ubicación: **Parte Continental del Municipio de Cozumel, Quintana Roo, México**

Location: On the mainland of Cozumel county, Quintana Roo, Mexico

Colaboradores: **535**

Associates: 535

Visitantes: **Más de 500 mil**

Visitors: More than 500,000



Descripción

Description

Xel-Há es un parque acuático natural considerado el acuario natural más bello del mundo ya que su caleta es el hogar de diversas especies multicolores de fauna y flora marina. Esta maravilla natural cuenta con senderos que recorren la selva, los manglares y la playa, introduciendo al visitante a una atmósfera perfecta para establecer un vínculo entre el hombre y la naturaleza.

Dentro del Parque se ofrecen diversas actividades como nado en la Caleta, convivencia con Manatíes, Delfines, Snorkel, Sea Trek y Snuba. Existen Recorridos Ecológicos y Culturales disponibles en diferentes horarios a lo largo del día sin ningún costo adicional, en donde los visitantes podrán enriquecer aún más su visita a Xel-Há. Para los pequeños tenemos un espacio creado para su diversión, “El mundo de los niños”, donde incluso los adultos pueden sonreír. Ofrecemos servicio de alimentos y bebidas con 4 centros de consumo, en los que se puede disfrutar con aromas y sabores característicos de la cocina mexicana y platillos internacionales.

Finalmente, lo que mejor describe a Parque Xel-Há es la calidad de sus servicios, brindados por todas y cada una de las personas que lo conforman y la mejora continua que motiva a alcanzar la excelencia convirtiéndose en su principal razón de ser. La familia Xel-Há día a día nos muestra que la cultura de la sustentabilidad es posible cuando todos los actores participan.

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

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

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

Nuestros Grupos de Interés: Visitantes, Colaboradores, Accionistas, Socios Comerciales, Comunidades, Entidades Gubernamentales, Organizaciones Civiles, Competidores, Academia, Generaciones Futuras.

Xel-Há is a natural marine park considered the loveliest natural aquarium in the world, whose cove is home to diverse species of colorful marine flora and fauna. This natural includes paths running through the jungle, mangroves and the beach, introducing visitors to the ideal atmosphere where man and nature come together in peaceful harmony.

Park—swimming in the inlet, spending time with the manatees and dolphins, snorkeling, Sea Trek and Snuba. There are Ecological and Cultural Tours available at

different times throughout the day at no additional cost, where visitors can enrich their trip to Xel-Há.

We have a special recreational area for little ones called “Children’s World”, where even the adults smile. We offer food & beverage services at four restaurants where visitors can enjoy the characteristic aromas and flavors of Mexican cuisine and international dishes.

Finally, what best describes Xel-Há Park is the quality of its services, offered by each and every one of the staff and the continuous improvement that motivates them to achieve a level of excellence, that becomes their professional focus. Day by day, the Xel-Há family demonstrates that a culture of sustainability is possible when everyone participates.

Mission: To share with our visitors a unique, magical, invaluable and unforgettable experience at our Natural Wonder.

Vision: To be the best natural marine park in the world. To be an example in sustainable recreational tourism and social responsibility as a company. To be the best place to work in Mexico and one of the 100 best in the world.

Values: Authenticity, Honesty, Solidarity, Loyalty, Kindness and Productivity.

Our Stakeholders: visitors, Associates, Shareholders, Trade Partners, Communities, Government Entities, Civic Organizations, Competitors, Academia, Future Generations.



Carta de la Dirección Ejecutiva

El compromiso de parque Xel-Há se hace latente al dar continuidad a los diferentes programas dirigidos a nuestros grupos de interés, logrando generar un cambio positivo en el entorno. Hemos consolidado estos esfuerzos en temas de Responsabilidad Social Empresarial con el objetivo de expandir la filosofía fuera de la organización.

En esta ocasión, me complace presentar por quinto año consecutivo, nuestro Balance Social y Ambiental 2011, en el que comunicamos los avances en nuestros programas. Por tercera ocasión refrendamos nuestra certificación en turismo sustentable EarthCheck, y por décimo año consecutivo fuimos merecedores del Distintivo Empresa Socialmente Responsable, manteniendo el compromiso de ser la primera empresa en Quintana Roo, y en el ramo turístico, en ostentar ambos reconocimientos. En el caso de EarthCheck, somos el primer Parque en el mundo con esta certificación.

Este año uno de nuestros proyectos más exitosos, "Manejo Sustentable del Caracol Rosa", cumplió 10 años de ser el mejor ejemplo de la alianza Empresa -Academia, y además, fue

reconocido como Mejor Práctica Empresarial en la categoría Medio Ambiente, por el Centro Mexicano para la Filantropía.

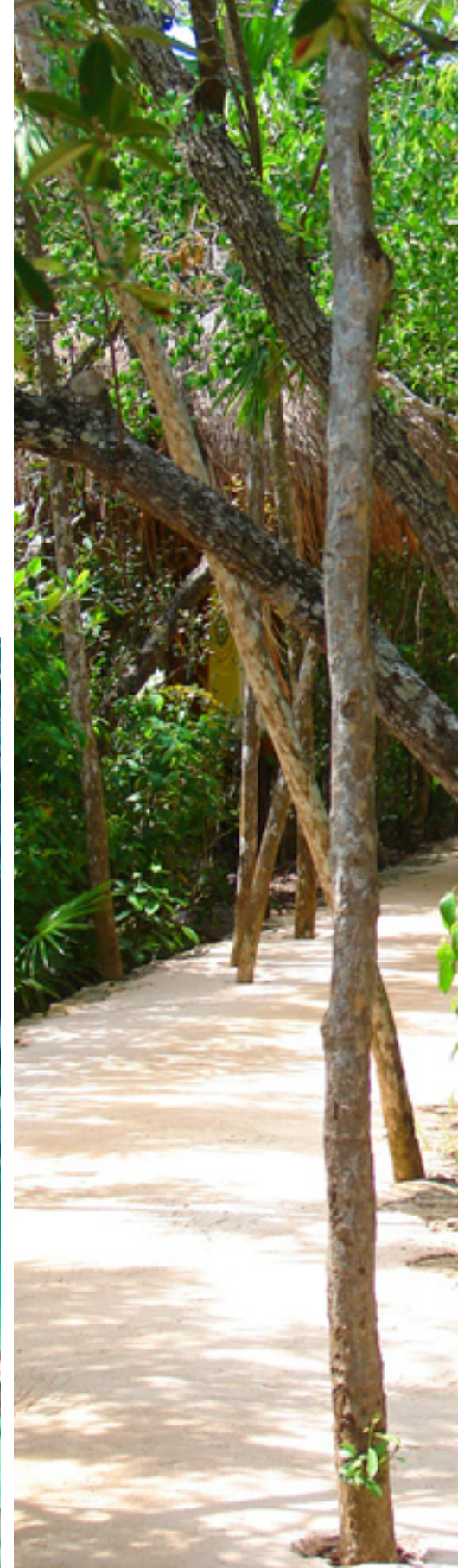
El fortalecimiento de la cadena de valor es una de las prioridades para Xel-Há, ya que nos permite crear espacios que hacen posible permear la ideología sustentable de nuestro Parque, formar y capacitar grupos de interés en el tema del desarrollo comprometido con el futuro y la Responsabilidad Social Empresarial, agregando valor y compartiendo el compromiso, congruencia y ética corporativa hacia nuestros grupos de relación.

El servicio que ofrecen los integrantes de la familia Xel-Há a nuestros visitantes nos mantiene como líderes en la calidad de productos y servicios, somos generadores de experiencias para quienes nos visitan y quienes trabajan con nosotros. De tal manera que este año fuimos reconocidos como una "Súper Empresa para Trabajar", reconocimiento otorgado por Grupo Expansión y por Top Companies.

Nos reconocemos como una empresa comprometida, de manera permanente, a ser agentes de cambio y desarrollo en la sociedad.

Esperamos que al leer este documento disfrutes tanto como nosotros, al conocer las acciones que hacen nuestro granito de arena en la búsqueda de una comunidad más justa, competitiva y sustentable.

Lic. Elizabeth Lugo Monjarrás
Dirección Ejecutiva Parque Xel-Há



Letter from the Executive Manager

Xel-Há Park is commitment to continuing with the different programs that are directed toward our stakeholders and creating a positive change in the environment. We have consolidated these efforts in different actions lines related to Corporate Social Responsibility to expand this philosophy beyond our organization.

For the fifth consecutive year, I am pleased to present our Social and Environmental Balance Sheet - 2011, in which we are communicating the progress of our programs. For the third time, we won the EarthCheck Sustainable Tourism Certificate, the first park in the world to receive this certification, and for the tenth consecutive year we were honored with the Corporate Social Responsibility Award, maintaining our commitment to be the first tourism-oriented company in Quintana Roo to boast both of these awards.

This year one of our most successful projects, "Sustainable Management of the Queen Conch", completed 10 years of being the best example of a Corporate/Academic alliance, and it was also recognized by the Mexican Philanthropy Center as a "Best Corporate Practice"

in the Environment category.

Reinforcement of the value chain is one of Xel-Há's priorities because it allows us to create more opportunities to disseminate our park's sustainable ideology, educate and train stakeholders on the subject of development committed to the future and, with Corporate Social Responsibility, adding value and sharing this corporate commitment, congruency and ethics with our stakeholders.

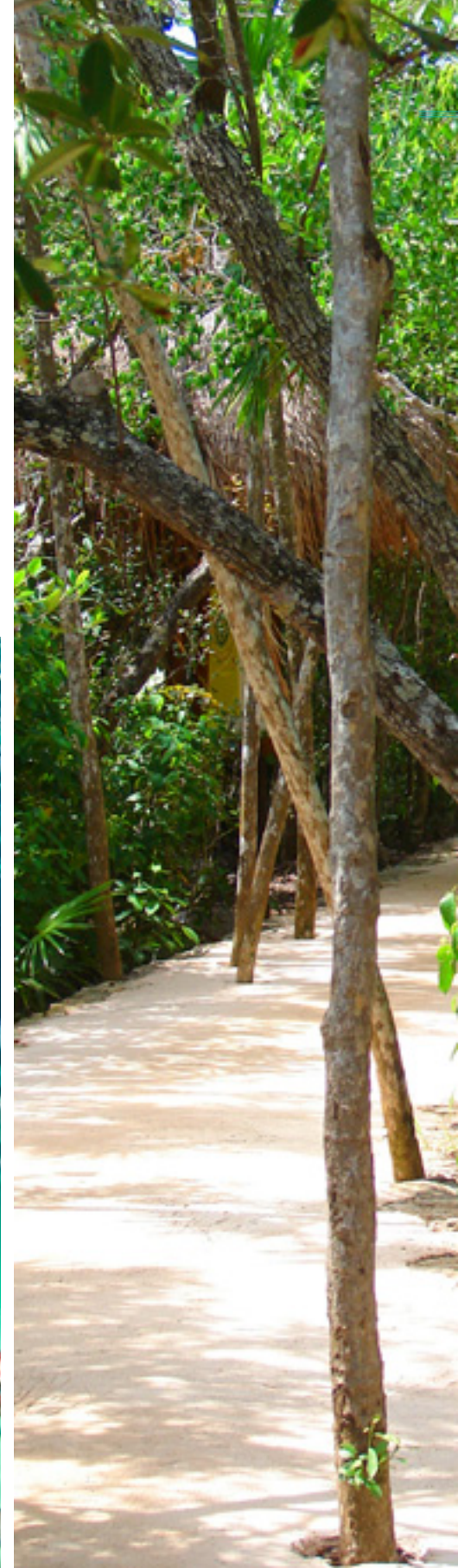
Services offered to our visitors by the members of the Xel-Há family maintain our leadership position in quality and services. We are creators of experiences for those who visit us and those who work with us, so much so, that this year we were honored as a "Super Company to Work For" by Grupo Expansión and Top Companies.

We recognize that as a company, we are permanently committed to being agents of change and social development.

We hope that when you read this letter you will enjoy hearing about the actions that add our penny's worth to the search for a more just, competitive and sustainable community as much as we have enjoyed

implementing them.

Lic. Elizabeth Lugo Monjarrás
Executive Director of Xel-Há Park



Acerca de este informe

About this report

En el presente documento reportamos las acciones sociales y ambientales desempeñadas por Xel-Há en el periodo de enero a diciembre de 2011, con el objetivo de ser transparentes con cada uno de nuestros grupos de interés e informar acerca de nuestras acciones de forma clara y veraz.

La estructura de nuestro reporte presenta información general del parque dividida con nuestros ejes principales, que son: el cuidado y preservación del medio ambiente, la calidad de vida de nuestros colaboradores, la vinculación con la comunidad receptora y la manera en la que las alianzas estratégicas agregan valor a la forma en que hacemos negocios, todo lo anterior bajo el sostén de nuestra administración ética y con valores que caracterizan a Xel-Há.

This document contains our report on the social and environmental actions executed by Xel-Há during the January to December, 2011 period, in order to be transparent to each of our stakeholder groups and report clearly and truthfully on our actions.

The report presents general information on the park divided in our main areas of focus, which are: care and conservation of the environment, our associates' quality of life, linkage to the receiving community, and the in which our strategic alliances add value to the way we do business, all the above based on our ethical management and the values that characterize Xel-Há.

Resumen Financiero

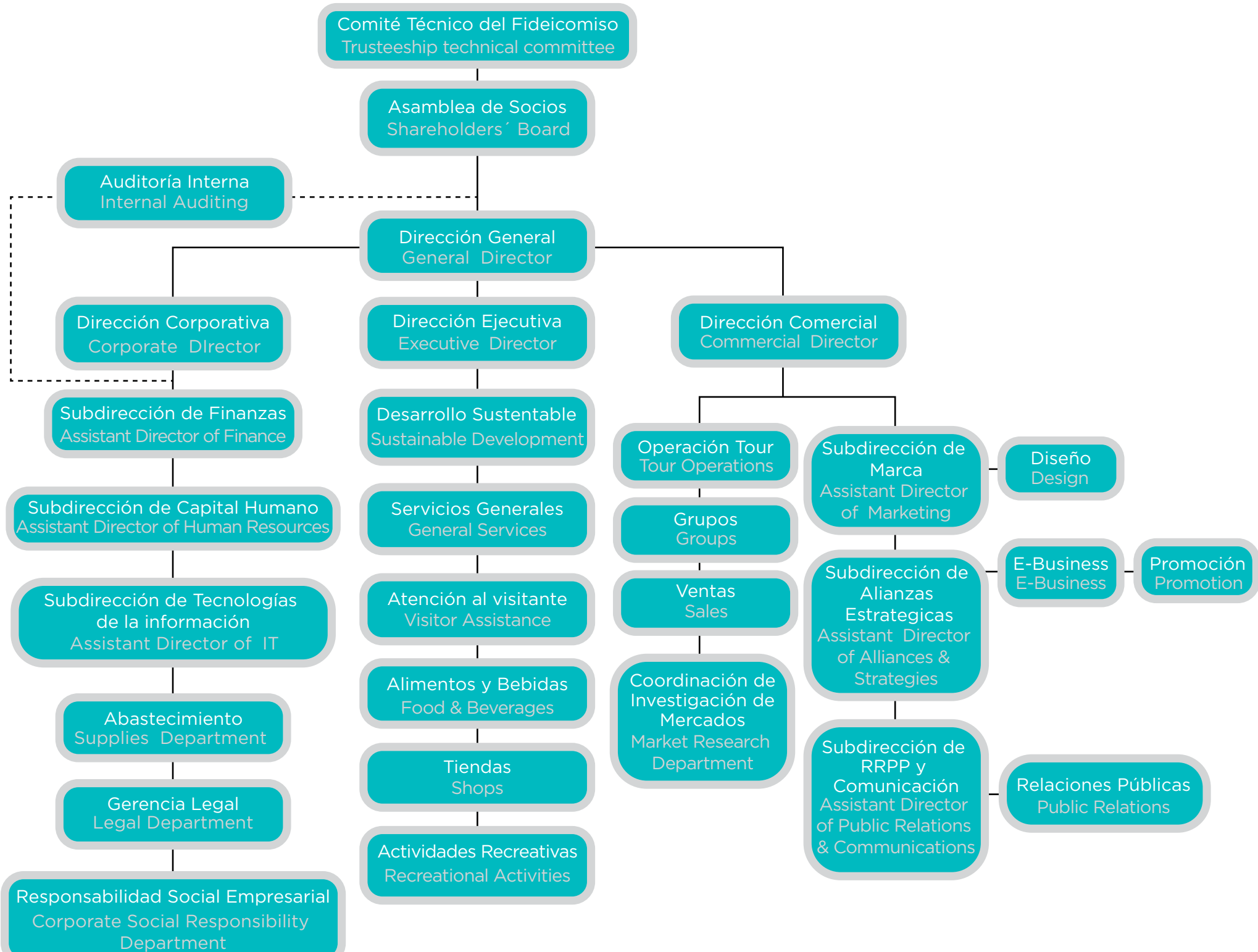
Financial Summary

	2010	2011
VISITANTES VISITORS	531,256	558,288
VENTAS NETAS NET SALES	414,747,856	456,908,364
COSTOS COSTS	91,402,829	103,870,391
UTILIDAD BRUTA GROSS PROFIT	323,345,026	353,037,973
GASTOS DE OPERACIÓN OPERATING EXPENSES	233,240,248	276,789,214
UTILIDAD DE OPERACIÓN PROFITS FROM OPERATIONS	90,104,779	76,248,759
UTILIDAD NETA NET PROFITS	39,130,137	33,191,453
EFFECTIVO E INVERSIONES CASH & INVESTMENTS	39,526,724	34,711,960
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO PROPERTY, PLANT & EQUIPMENT	195,873,324	204,739,310
ACTIVOS TOTALES TOTAL ASSETS	423,354,623	429,006,597
TOTAL DEUDA A LARGO PLAZO TOTAL ONG-TERM DEBT	87,223,097	63,309,305
PASIVOS TOTALES TOTAL LIABILITIES	239,239,487	259,675,373
CAPITAL CONTABLE SHAREHOLDERS EQUITY	184,115,139	169,331,227



Organigrama

Organizational Chart



Colaboradores

Introducción/ Introduction

Los colaboradores son la columna vertebral de la organización y el recurso más valioso con el que contamos, nos permiten transmitir la calidad, la calidez, la solidaridad y la cultura mexicana. La mejor manera de corresponder a esa actitud de servicio y entrega permanente en cada una de sus labores, es otorgándoles un trato justo, equitativo y las mejores prestaciones de la zona.

“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

Our associates are the backbone of the organization and the most valuable resource we have; they allow us to show Mexico's quality, warmth, sense of solidarity and culture. The best to respond to this attitude of service and continuing commitment to their job is to give them fair and equitable treatment and the best fringe benefits in the area.

“Let's improve the wellbeing and development of our associates and their families, as well as the community. We must strive to achieve personal improvement through good examples, courses, sports, recreation, fringe benefits and opportunities.”

Miguel Quintana Pali, Architect,
CEO Experiencias Xcaret.



Capacitación y Formación

Training & Education

En Xel-Há estamos convencidos de que la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos es fundamental para contribuir con el desarrollo integral de los colaboradores, mejorando su desempeño y productividad, no sólo en el trabajo, sino en el plano profesional e intelectual.

At Xel-Há we are convince that acquiring technical, theoretical and practical knowledge is essential to contribute to the global development of associates, improving their performance and productivity, not only at work, but in their professional and intellectual lives as well.

73
horas

de capacitación
promedio por
colaborador

73 hours training on average per associate

39,213
horas

en las cuales se
impartieron

\$1'736,778
pesos

de Inversión en
capacitación

\$ 1,736,778 pesos invested in training

398
CURSOS

39,213 hours course
work in 398 courses



Cero Rezago Educativo

Zero Education Backlog

Cumplimos 9 años apoyando la educación de nuestros colaboradores a través de la unión al programa nacional de Cero Rezago Educativo, proporcionando el apoyo necesario para que puedan finalizar sus estudios básicos.

For nine years now, we have supported education for our associates through a joint effort with the National Zero Education Backlog Program, providing the necessary support for them to finish their basic education.



8 associates in Junior High



4 associates in High School through the CENEVAL test



Becas para Hijos de Colaboradores

Scholarships for Associates' Children

Incrementamos el apoyo para los hijos de los colaboradores, pasando de \$600 pesos mensuales a \$700 pesos mensuales, para aquellos estudiantes que destaquen con un promedio igual o mayor a 9.0 de calificación.

We increased financial support for associates' children from \$600 pesos per month to \$700 pesos for those outstanding students with a grade average of 9.0 or more.

304 becas

de bachillerato a través del examen CENEVAL

304 scholarships given

\$212,800 pesos

de inversión

\$212,800 pesos invested



Diplomado Inglés

English Language Certificates

Impartimos el 2do diplomado en inglés “Selling Smart” al departamento de tiendas, el cual tiene como objetivo la obtención de un vocabulario en la fraseología de ventas y así ofrecer un mejor servicio a visitantes extranjeros.

We gave the 2nd “Selling Smart” certification course to the Shops Department, the objective of which is to dominate a vocabulary of sales phrases to offer better services to our foreign visitors.

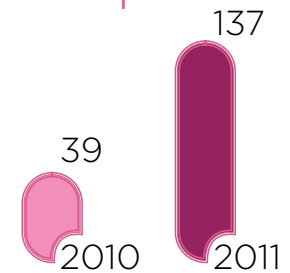
137

colaboradores
graduados

137 associates
graduated

Graduados del
diplomado
“Selling Smart”

“Selling Smart”
Certification Graduates



Modelo de Equidad de Género

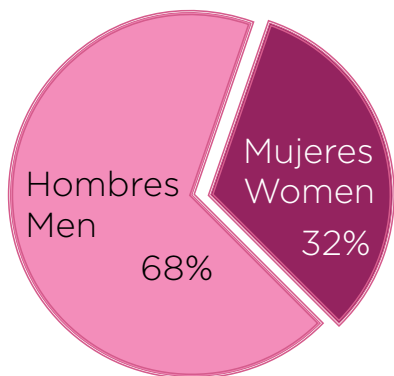
Gender Equality Model

En Parque Xel-Há, al igual que en las demás unidades de negocio, operamos bajo los lineamientos del Modelo de Equidad de Género respetando la igualdad de oportunidades a los/as candidatos/as y colaboradores/as, ofreciéndoles una mejora continua y calidad de vida, fortaleciendo la productividad y la cultura organizacional a través de la gestión de competencias laborales y previniendo el hostigamiento sexual.

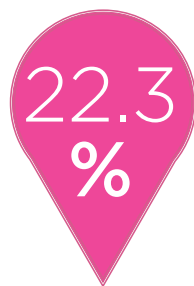
At Xel-Há Park, just like in our other business units, we operate under the guidelines of the Gender Equality Model, respecting equal opportunity for candidates and associates, offering continuing improvement and quality of life, reinforcing productivity and organizational structure through management of work competencies and prevention of sexual harassment.

Número de Colaboradores

Number of Associates



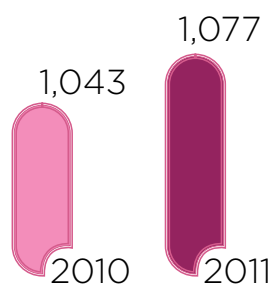
permisos de paternidad otorgados
26 paternity leaves granted



índice de rotación
22.3% turn-over

Número de Masajes Realizados

Number of Massages Given



Salud y Seguridad

Health & Safety

La seguridad en el área laboral es un factor muy importante, y en Xel-Há es revisado con frecuencia para el cuidado de nuestros/as colaboradores/as. De igual manera continuamos llevando brigadas de salud preventiva para el chequeo de nuestros/as colaboradores/as.

Safety in the workplace is a very important factor and at Xel-Há we check this frequently to care for our collaborators. We also continue with the preventive health brigades for employee check-ups.

62%

de reducción en el número de accidentes
en comparación con el año 2010

62% reduction in the number of
accidents in 2010

351

colaboradores fueron beneficiados en
campañas de salud

351 associates benefited from the health
campaign

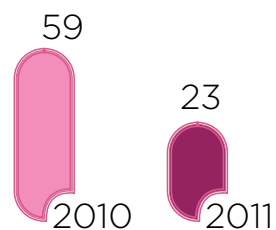
1,077

masajes para colaboradores, como parte
de nuestros beneficios y programa integral
de salud

1, 077 massages were given to associates
as part of our benefit and global health
program

Número de
Accidentes Labolares

Number of Work-related
Accidents



Medio Ambiente Environment

Introducción/ Introduction

Somos sensibles al hecho de que la supervivencia de la raza humana depende del respeto y la convivencia, estando en equilibrio con cada ser vivo y con los recursos que la naturaleza nos proporciona. En Xel-Há sabemos que es nuestro deber cuidar y preservar el espacio que estamos ocupando, fomentar entre nuestros colaboradores y proveedores una actitud sostenible, así como generar en nuestros visitantes el deseo de conservar y valorar al medio ambiente, respetando y utilizando moderadamente lo que nos regala la naturaleza.

Arq. Miguel Quintana Pali,
Director General Experiencias Xcaret



We are sensitive to the fact that the survival of the human race depends on respect and co-existence with the environment, in being in balance with every living being and the resources that nature provides us. At Xel-Há we know that it is our duty to care for and preserve the place we live in, promoting a sustainable attitude amongst our collaborators and suppliers, as well as fostering in our visitors the desire to preserve and value the environment, respecting and using the gifts of nature with moderation.

Miguel Quintana Pali, Architect,
CEO Experiencias Xcaret.

Preservación de la Caleta

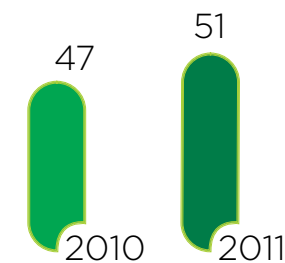
Population of fish in the Cove; Number of organisms

La caleta del Parque Xel-Há posee una gran riqueza natural y es excelente espacio para albergar y reproducir los distintos ejemplares de peces que en ella habitan. Desde hace 11 años Xel-Há ha realizado estudios y monitoreos mensuales sobre las condiciones de la caleta y las diversas especies. Asimismo, se desarrollan técnicas que establecen condiciones adecuadas para mantener un ambiente sano para la protección del manto acuífero y la reproducción de fauna marina.

Xel-Há Park's inlet is a natural treasure and an excellent refuge and breeding ground for the different species of fish that live there. For the past 11 years, Xel-Há has studied and monitored the monthly conditions in the inlet and its variety species. Furthermore, techniques are being developed to establish the appropriate conditions for maintaining a healthy environment for the protection of the water table and reproduction of marine wildlife.

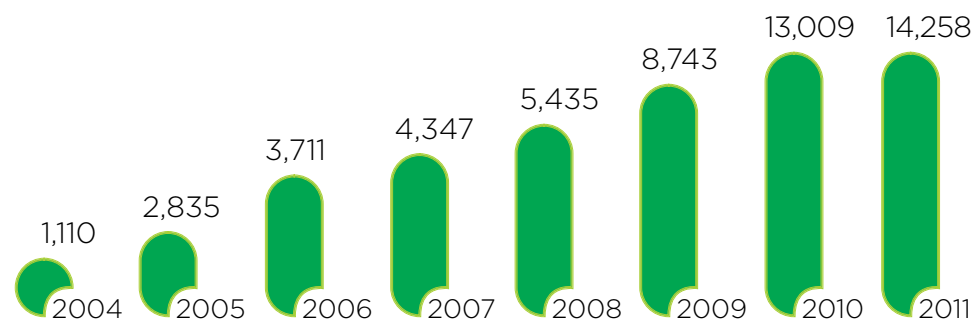
Promedio de especies de peces observadas en la caleta

Average number of species observed in the Inlet



Población de peces en la caleta

Population of fish in the Cove; Number of organisms



Producción y Reforestación de Plantas en Vivero

Plant Production & Reforestation in the Greenhouse

Desde el año 2000, el Vivero de Xel-Há cumple con la función de preservar la flora y producir especies de la región en peligro de extinción, las cuales, en su mayoría, se utilizan para la reforestación de las áreas verdes del parque.

Since 2000, the Xel-Há Greenhouse fulfilled its purpose of preserving the region's plants and endangered species, the majority of which are used for reforesting the park's green areas.



Desde el año 2000 se reporta un acumulado de

432,300

plantas reforestadas

Since 2000, some 432,300 plants have been used for reforestation



Bloqueadores Libres de Químicos

Chemical-free sunblock

Este programa ha sido una forma práctica para realizar acciones concretas que mitiguen los impactos al ecosistema y una importante medida de difusión para sensibilizar a nuestros visitantes.

This program has been a practical application in concrete actions to mitigate impacts on ecosystems, and a major way to sensitize our visitors to the environment.



muestras regaladas de bloqueadores

90,702 samples of environmentally friendly sunblock given away



bloqueadores retenidos

34,482 non-environmentally friendly sunblocks taken for safekeeping

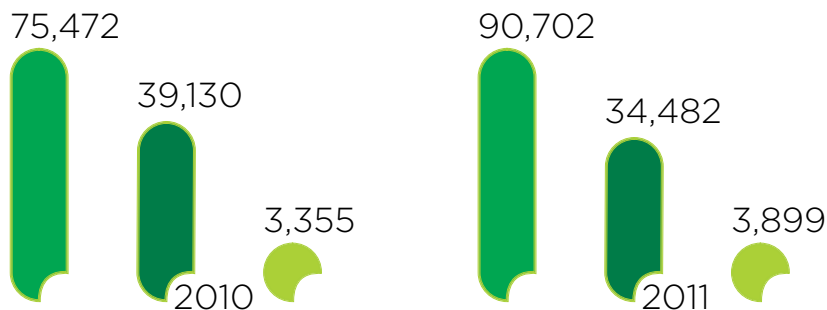


pesos de inversión en bloqueadores

\$188,003 pesos invested in sunblock

Bloqueadores Libres de Químicos

Chemical-free sunblock



● bloqueadores regalados
Sunblock given away

● bloqueadores retenidos
Sunblock taken for safekeeping

● bloqueadores almacenados
Sunblock in stock



Manejo Integral de Residuos y Producción de Composta

Comprehensive Waste Management & Compost Production

El Manejo Integral de Residuos Sólidos dentro del Centro de Transferencia y Acopio (CETA), continúa siendo uno de los programas más exitosos en el Parque Xel-Há. Una medida implementada este año es que se empezó a utilizar biodiesel para su operación.

This program has been a practical application in concrete actions to mitigate impacts on ecosystems, and a major way to sensitize our visitors to the environment.

126 toneladas de materiales inorgánicos
126 tons of inorganic material collected

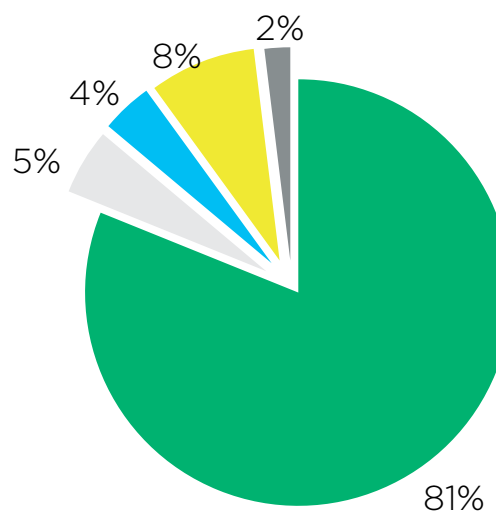
558.24 toneladas de desechos orgánicos, equivalentes a **173 m³** de composta
558.24 tons of organic waste, equal to 173 m³ of compost

80% porcentaje de recuperación de residuos
80% waste recovery

300 Litros de biodiesel utilizados para operación
300 liters of biodiesel used in operations

Porcentaje de Materiales Recuperados

Percentage of Waste Recovered



Orgánicos para Composta
Organic for Compost

Toneladas Tons	2010	2011
	517.13	558.24

Vidrio
Glass

Toneladas Tons	2010	2011
	33.59	34.29

Plástico
Plastic

Toneladas Tons	2010	2011
	28.29	25.01

Papel y Cartón
Paper & Cardboard

Toneladas Tons	2010	2011
	45.19	54.27

Metales
Metal

Toneladas Tons	2010	2011
	14.93	13



Manejo Integral del Agua

Comprehensive Water Management

A través de las cinco plantas de tratamiento y el tanque para almacenar agua de lluvia hemos logrado un mayor aprovechamiento y uso más consciente de este vital recurso.

We have achieved better and more conscientious use of this vital resource through the Park's five water treatment plants and the rainwater storage tank

142,000 litros al día tratados en nuestras plantas

142,000 liters treated every day in our wastewater treatment plants

100%

de agua tratada es utilizada para riego

100% treated water is reused for irrigation



Programa de Educación Ambiental

Environmental Education Program

A lo largo de 12 años apoyando a la educación, y con el objetivo de fomentar la importancia del cuidado de la naturaleza a manera preventiva, el Parque Xel-Há, en alianza con la Secretaría de Educación del Estado de Quintana Roo, continúa coordinando el Programa de Educación Ambiental dirigido a niños de educación básica. Diariamente se reciben a 100 niños que participan en recorridos y talleres de sensibilización ambiental. Al final del recorrido los niños pueden disfrutar de las instalaciones y servicios que brinda el parque.

Xel-Há Park is proud of its twelve years of supporting education and now, in cooperation with the Quintana Roo State Ministry of Education we continue that tradition through the coordination of the Environmental Education Program for Grade School student, which is designed to teach them the importance of preventive care for the environment. We receive 100 students every day to participate in environmental sensitization tours and workshops, and at the end of their visit the children are invited to enjoy the Park's facilities and services.

8,614

alumnos recibidos en el Parque
8,614 students received in the Park

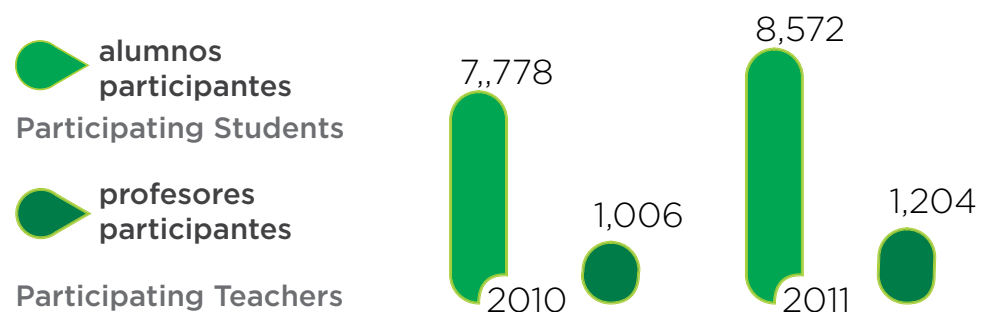
1,204

profesores capacitados
1,204 teachers trained

- Reconocido como Centro Comprometido con el Medio Ambiente por el Centro de Capacitación para el Desarrollo Sustentable de la SEMARNAT
- Recognized as a Center Committed to the Environment by the Ministry of the Environment and Natural Resources' Sustainable Development Training Center.

Programa de Educación Ambiental

Environmental Education program



Recorridos Guiados para Visitantes

Guided Tours for Visitors

Xel-Há brinda a nuestros visitantes recorridos ecológicos y culturales gratuitos llamados “Secretos de Selva”, “Conociendo al Manatí” y “Tradiciones del Mayab”, donde se da a conocer algo más sobre la riqueza cultural e histórica de la región, fomentando la preservación del medio ambiente y donde finalmente se invita a los participantes a sembrar una planta en el Vivero del parque, culminando con una plática sobre la importancia del sistema hidrológico al que pertenece la caleta de Xel-Há.

Xel-Há offers free ecological and cultural tours to our visitors. “Secret of the Jungle”, “Getting to Know Manatees” and “Traditions of “The Chosen People””, let visitors learn more about the region’s rich culture and history. They also foster conservationism with a talk on the importance of the water system that Xel-Há Cove belongs to and by inviting visitors at the end of the tours to plant a seedling in the Park’s Greenhouse.

3,751

participantes en recorridos
3,751 tour participants

767

árboles plantados
767 trees planted

20%

de los participantes en los recorridos contribuyen con la siembra de un árbol en el Vivero

20% of tour participants contribute by planting a tree in the Plant Nursery



*Entregamos un Certificado de Contribución Ambiental a los visitantes que siembran árboles

Certificación EarthCheck

EarthCheck Certification

Por tercer año consecutivo el Parque Xel-Há obtuvo la Certificación de Turismo Sustentable EarthCheck, manteniendo el compromiso de contar con un Sistema de Gestión Ambiental alineado a estándares internacionales que garantizan la preservación y conservación del medio ambiente.

For the third consecutive year, Xel-Há obtained the EarthCheck sustainable Tourism Certification, maintaining its commitment to having an Environmental Management System aligned with international standards that guaranty preservation and conservation of the environment.



de recuperación del total de residuos sólidos, en el mundo la media es del



80% recovery of all solid waste. The world average is 50% recovery

de recuperación



toneladas de CO2 generadas por visitante, en el mundo la media es de



0.7 tons of CO2 generated per visitor. World average is 1.0 tons.

toneladas de CO2



Comunidad Community

Introducción/ Introduction

A lo largo de 14 años el Parque Xel-Há ha fortalecido su programa de bienestar a la comunidad, particularmente con el exitoso caso de la Ciudad Chemuyil, donde se ha contribuido al desarrollo integral de su población, mediante la continuidad en los programas de educación, salud, imagen urbana y sensibilización ambiental, entre otras necesidades que van surgiendo de acuerdo a su crecimiento.

Creemos fundamental que las empresas sean impulsoras en el desarrollo de las comunidades donde operan, generando así un círculo virtuoso de beneficios para la población local.

Arq. Miguel Quintana Pali,
Director General Experiencias Xcaret



For the past 14 years, Xel-Há Park has reinforced its community well-being program, with particular success with the Ciudad Chemuyil case, where we contributed to social development through continuing education, health, community image and environmental awareness programs, amongst other needs that arise as the community grows.

We believe that it is crucial that companies be drivers of development in the community where they operate, creating a virtuous cycle of benefits for the local population.

Miguel Quintana Pali, Architect,
CEO Experiencias Xcaret.

Educación: Biblioteca “La Ceiba” y Centro de Capacitación Tecnológica

Education:

“La Ceiba” Library and the Technological Training
Center

Este es un espacio disponible para los pobladores con el fin de propiciar el estudio para el desarrollo educativo en la población. A la biblioteca asisten niños y adultos quienes realizan diversas actividades, facilitándoles el acceso a libros y computadoras. Además, contamos con el Centro de Capacitación Tecnológica, en el cual se imparten cursos básicos de computación. Quienes culminan con estos cursos reciben un diploma certificando el software que han aprendido.

These two study centers have been crucial in the educational development of community members. Children and adults alike visit the library, which facilitates access to books and computers, for a variety of activities. In addition, we have the Technological Training Center that gives basic courses in computer skills. Those finishing these studies receive a diploma certifying the software they have learned.

5,786

usuarios de la Biblioteca

5,786 Library users

7

cursos de
computación básica,

67

alumnos
certificados y

7 courses in basic computer skills given,
67 certificates and 2,542 users of the
Technological Training Center

2,542

usuarios en
el Centro de
Capacitación
Tecnológica

9

Certificaciones del Instituto Estatal para la Educación
de los Adultos que culminaron su Primaria y

12

Certificaciones para quienes
culminaron su Secundaria

9 State Certifications in Adult Education to finish Grade School
and 12 Certification courses to finish Junior High



Plataforma SEAD (Servicios Educativos a Distancia)

SEAD [Long-Distance Education Services]
Platform

En 2011 nos convertimos en la cuarta Sede del Estado después de Chetumal, Cancún y Cozumel en atender a personas del Municipio de Carrillo Puerto, Morelos, las Comunidades de Muyil y Chumpón que están cursando el bachillerato en línea.

In 2011, we became the fourth State On-Line Education Site {after Chetumal, Cancun and Cozumel) for people taking their high school studies on-line from Carillo Puerto and Morelos Counties and the communities of Muyil and Chumpón.

22

alumnos inscritos

22 students enrolled



Imagen Urbana: Concurso de Fachadas

Urban Image:

Paint Your House Contest

Este concurso año con año motiva a los habitantes de la comunidad a contribuir con la imagen de su poblado pintando sus propias fachadas. Xel-Há continúa proporcionando toda la pintura y otorgando premios a los ganadores.

Year by year, this contest motivates community residents to contribute to their town's image by painting the front of their own houses or shops. Xel-Há continues to supply all the paint and gives prizes to the winners.

160

fachadas pintadas de un total de 260 en 2011

160 of a total of 260 house fronts painted in 2011

1,215

fachadas aproximadamente han sido pintadas desde 2005

About 1,215 house fronts painted since 2005

3,040

litros de pintura entregados gratuitamente, en promedio 19 litros por fachada

3,040 liters of free paint handed out, an average of 19 liters per house front

\$ 161,746

pesos de inversión en pintura y premios

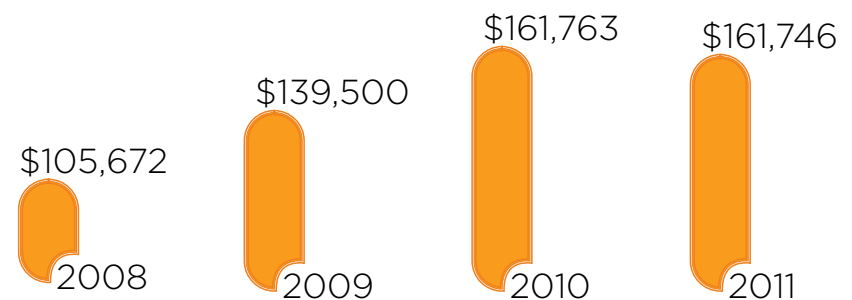
\$ 161,746 pesos invested in paint and prizes

\$1,058,681

se ha invertido en pintura y premios de 2005 a 2011

invested in paint and prizes from 2005 to 2011

Inversión anual en pesos para el programa
Unificación de Fachadas en Ciudad Chemuyil
Yearly investment in the Chemuyil City's Unified Façades Program, in pesos

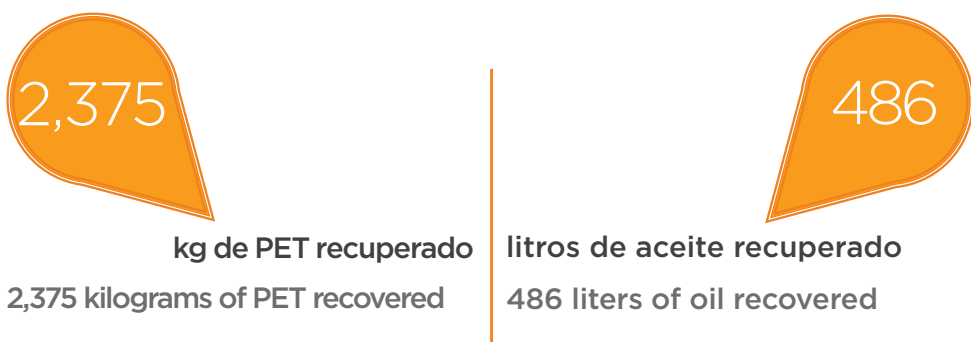


Programa de Separación

Waste Separation & Recycling Program

Además de continuar con la separación de PET, a partir de junio de 2011 se inicia la campaña de recuperación de aceite vegetal con la participación de comercios dedicados a la venta de alimentos. Para el mes de noviembre un fraccionamiento se unió al programa para la separación de PET, vidrio y cartón, así como a la realización de composta.

Year by year, this contest motivates community residents to contribute to their town's image by painting the front of their own houses or shops. Xel-Há continues to supply all the paint and gives prizes to the winners.

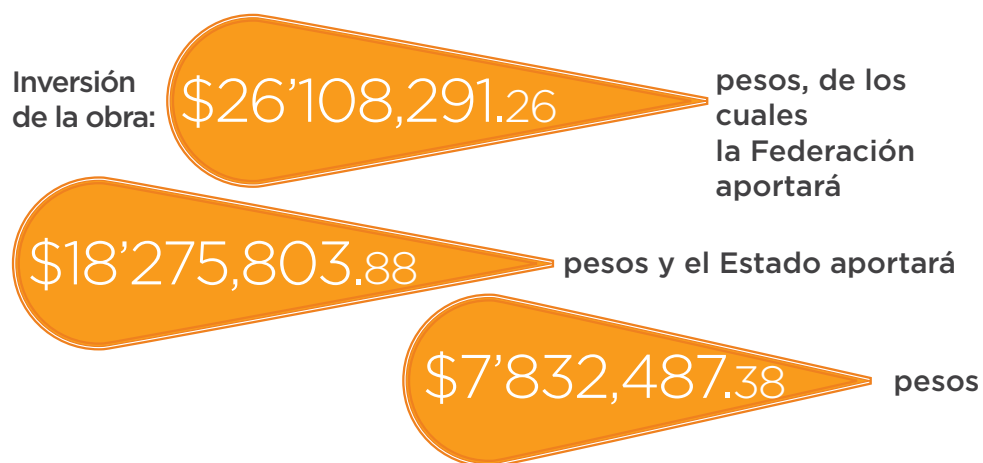


Planta de Tratamiento

Wastewater Treatment Plant

En junio del 2011, Parque Xel-Há junto con el municipio, apoyó a la gestión para instalar la primer planta de tratamiento de agua en Ciudad. Chemuyil, conformando el Comité de Vigilancia de la Obra y quedando como secretaria de este, Josefina Galván de la Jefatura de Bienestar Social del parque Xel-Há. Se realizó una audiencia pública a la que asistieron representantes del Gobierno Federal, Estatal y Municipal, así como la Contraloría Social de la Federación para la conformación del comité encargado de supervisar que la obra se desarrolle en tiempo y forma.

In June of 2011, Xel-Há Park joined forces with the county to help in licensing procedures to set up the first wastewater treatment plant in Chemuyil City. They set up the Project Oversight Committee, whose first Secretary is Josefina Galván, of Xel-Há's Social Welfare Department. Public hearings were held with the participation of Federal, State and Municipal government representatives and the National Social Comptrollership, for the purpose of establishing an Oversight Committee to assure that the project is developed in due time and proper form.



Project investment: \$26,108,291.26 pesos, of which the Federal Government will contribute \$18,275,803.88 pesos and the State \$7,832,487.38 pesos

Salud. Atención Médica

Health. Medical Care

En colaboración con la unidad de atención médica de Ciudad Chemuyil, y a través de caravanas de salud, brindamos pláticas y talleres informativos de formación para jóvenes así como revisiones con especialistas. Además, en estos espacios se ofrecen pláticas de orientación legal referentes a trámites de vivienda, divorcios, custodia de hijos y pensiones alimenticias.

In collaboration with the Chemuyil City medical care unit, we give talks and educational workshops to young people and medical check-ups with specialist through the joint Medical Campaigns. These events are also used to provide legal counseling on housing, divorce, child custody and child support procedures.

8

caravanas de salud
8 health campaigns

974

personas beneficiadas

benefitting 974 people

Deporte y Cultura

Sports & Cultural Activities

Con el apoyo de recursos y asesoría de Parque Xel-Há, en el 2011, los habitantes conformaron el Comité deportivo, en el que ellos mismos se encargarán de organizar los eventos. Sin embargo, Xel-Há continuará orientándolos para el desarrollo de las actividades.

In 2011, the city's residents, with the financial aid and advice of Xel-Há Park, set up a sports committee where they themselves are in charge of organizing events. However, Xel-Há still provides orientation on the logistics of these events.

Xel-Há apoyó en 7 eventos culturales, 12 deportivos y 2 donaciones de uniformes deportivos a los equipos de futbol, infantil y juvenil.

Xel-Há helped put on 7 cultural events, 12 sports activities and 2 events to donate sports uniforms to the Peewee and Junior League soccer teams





Alianzas
Estratégicas
Strategic Alliances



Proveedores

Suppliers

Manteniendo el compromiso con el desarrollo de nuestra cadena de valor, realizamos 2 eventos importantes: El 2do Congreso para Proveedores del área de tiendas, en el que se impartieron conferencias sobre la gestión del Parque Xel-Há en diversos temas y, la segunda edición del taller de responsabilidad social : “Formando Nuestra Cadena de Valor”, en el que tenemos la oportunidad de becar a algunos de nuestros proveedores para que se postulen a la obtención del distintivo nacional “Empresa Socialmente Responsable”, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía.

In order to maintain our commitment to developing our value chain, we held two major events: The 2nd suppliers Congress for the shops Department, where lectures were given on different areas of Park management and, for the second time, the workshop on social responsibility entitled “creating Our Value Chain”, in which we had the opportunity to give scholarships to some of our suppliers for them to submit their candidacy as a “Socially Responsible Company”, granted by the Mexican Philanthropy Center.

70

proveedores asistentes al congreso y

7

conferencias impartidas acerca de investigación de mercados, ventas, marketing, medio ambiente y responsabilidad social

70 suppliers participated in the congress and 7 speeches were given on Market Research, Sales, Marketing, Environment and Social Responsibility



Programa de Conservación del Caracol Rosa (Strombus Giggas)

The Queen Conch (Strombus gigas) Conservation Program

En el 2011 celebramos 10 años de implementar el Programa de Conservación de Caracol Rosa en el Parque Xel-Há, en conjunto con el Centro de Investigaciones y Estudios Avanzados, CINVESTAV, liderado por la Dra. Dalila Aldana Aranda. Este esfuerzo ha sido logrado gracias a la relación ganar-ganar del binomio empresa-academia. A raíz de esto, han surgido estudios, bases para tesis y otros proyectos que han establecido parámetros en torno a la conservación de la especie.

In 2011 we celebrated the 10th Anniversary of the Queen Conch Conservation Program at Xel-Há Park, a joint effort with the CINVESTAV Research and Advanced Studies Program lead by Dr. Dalila Aldana Aranda. It is thanks to the win-win relationship in this Corporate/Academic venture that we were able to reach this milestone. Studies, the bases for doctoral theses and other projects establishing the guidelines for conservation of this species have arisen from these years of mutual cooperation.



En 2011 se marcaron **2,538** caracoles con un crecimiento poblacional del

2,538 Queen Conch were tagged in 2011, and showed a population growth of 27%



caracoles marcados de 2001 a 2011 9,690 Queen Conch tagged from 2001 to 2011

El

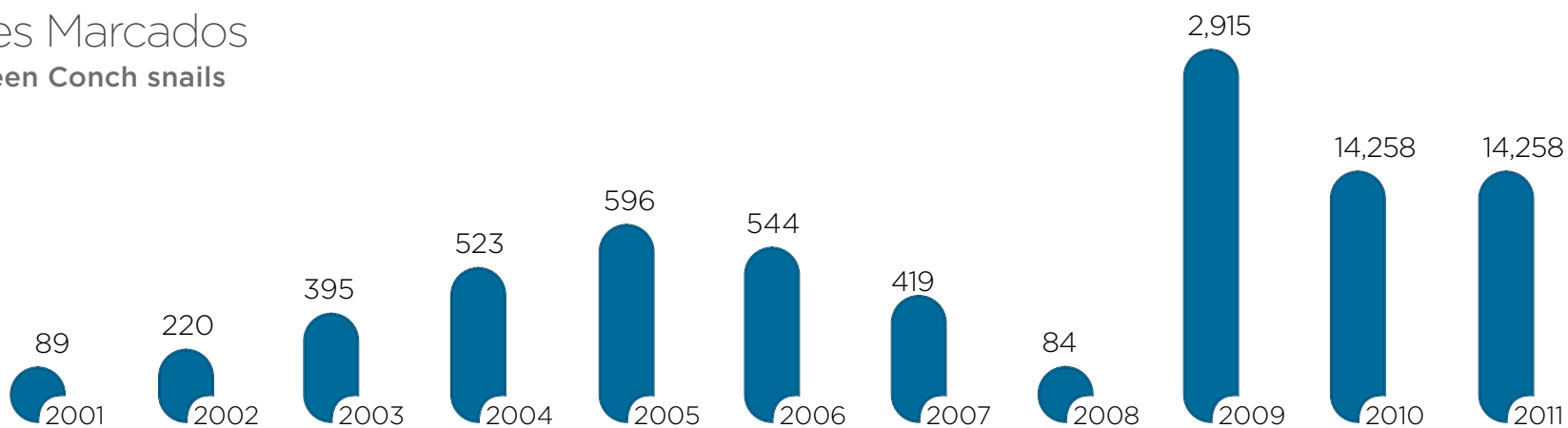


de los caracoles fueron marcados en los últimos 3 años 70% of the Queen Conch were tagged in the last three years

Reconocido como “Mejor Práctica Empresarial” por el CEMEFI, en la categoría de Medio Ambiente

Recognized as a “Best Corporate Practice” by Mexican Philanthropy Center (CEMEFI) in the Environment category

Caracoles Marcados / Tagged Queen Conch snails



NUUESTRO BRAZO FILANTRÓPICO

Flora, Fauna y Cultura de México A.C.

Programa de Conservación de Tortugas

Our Philanthropic Branch

Flora, Fauna y Cultura de México A.C.

Sea Turtle Conservation Program

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 (de mayo a octubre).

The program implemented by Flora, Fauna y Cultura A.C. consists of caring for the sea turtle camps along a 120 km (72 miles) strip of beaches in the northern zone of the State of Quintana Roo during the yearly nesting season from May to October.

1,467

anidaciones de
tortuga caguama y

8,718

de tortuga blanca

1,467 loggerhead and 8,718 green turtle nests

119,441

crías de tortuga
caguama y

664,572

de tortuga
blanca
liberadas

119,441 loggerhead and 664,572 green turtle hatchlings released

avistamientos reportados de tortugas con marcas
de auto-injerto de entre 20 y 12 años de edad

12 sighting reported of 12-20 year old turtles with graft tags

12

5'539,355

crías de tortugas marinas liberadas de
1996 al 2011, en las 13 playas de anidación

5,539,355 hatchlings released between 1996
and 2011 from 13 nesting beaches

transmisores satelitales colocados a tortugas anidantes
de la playa de Xcacel

2 satellite transmitters placed on turtles nesting on
Xcacel beach

2



Reforestación de Mangle

Mangrove Reforestation

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 del Parque Xel-Há.

Flora, Fauna y Cultura de México continues to work along with the CINVESTAV and the National Protected areas Commission (CONANP) with the support of Xel-Há Park

56.76

hectáreas reforestadas y rehabilitadas

56.76 hectares (142 acres) reforested and recovered

290,600

individuos introducidos con una supervivencia del 84.9% de 2009 al 2011

290,600 seedlings replanted, with a survival rate of 84.9% from 2009 to 2011



Vivero Forestal “Riviera Maya”

The “Riviera Maya” Forest Greenhouse

El Parque Xel-Há continúa apoyando el programa de áreas verdes a cargo de Flora, Fauna y Cultura de México, el cual nació en 2007 mediante el convenio con la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) para dar vida al primer Vivero Forestal de Quintana Roo. Además, este año se inició la campaña “Escuela verde” para contribuir a la reforestación de escuelas.

Xel-Há Park continues to support the green areas program under the supervision of Flora, Fauna y Cultura de México, established in 2007 through an agreement with the National Forest Commission (CONAFOR) in order to give birth to the first Forest Greenhouse in Quintana Roo. This year we also started the “Green School” campaign to contribute to replanting of schoolyards.

Producción de más de

100,000

árboles

Production of over 100 trees

Mediante la campaña “Escuela Verde”, en

51

planteles escolares se plantaron

1,747

árboles forestales y

570

plantas de ornato alcanzando una cobertura de

44,950 m²

con un

68.5%

de sobrevivencia

1,747 forest trees and 570 ornamental plants planted in 51 schoolyards through the “Green School” campaign, covering of 44,950 m², with a survival rate of 68.5%

Participaron

13,073

alumnos y se atendieron a 502 madres de familia mediante talleres

13,073 students participated in the activities and 502 school moms attended workshops

Parque “La Ceiba”

“La Ceiba” Park

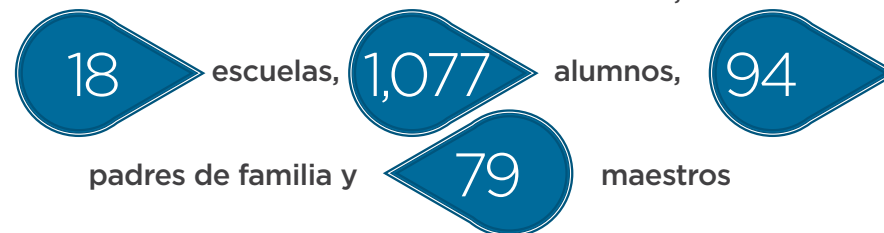
Este es un espacio disponible para los pobladores con el fin de propiciar el estudio para el desarrollo educativo en la población. A la biblioteca asisten niños y adultos quienes realizan diversas actividades, facilitándoles el acceso a libros y computadoras. Además, contamos con el Centro de Capacitación Tecnológica, en el cual se imparten cursos básicos de computación. Quienes culminan con estos cursos reciben un diploma certificando el software que han aprendido.

We continue to work in this public park to offer a healthy recreational environment where, in addition to making the public aware of environmental issues, they can offer their handicrafts for sale. This joint effort of Flora, Fauna y Cultura de México, Xel-Há and other companies launched the “La Ceiba Park Movie Club” project in December of 2011, where every Friday Art, Documentary and Short films are projected.

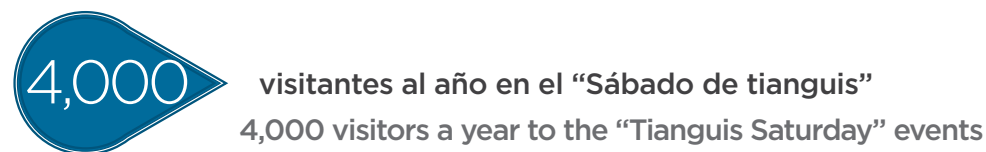
En 2011 el Parque fue acreditado como Espacio Comprometido con la Educación Ambiental por parte del CECADESU de la SEMARNAT

The Park was accredited as a Space Committed to Environmental Education by the Ministry of the Environment and Natural Resource’s Sustainable Development Education and Training Center (CECADESU)

Durante el ciclo escolar 2010-2011 se puso en marcha el programa de sensibilización ambiental “Aula de Naturaleza”; recibieron atención



During the 2010-2011 school year, the “Nature’s Schoolroom” environmental education program was launched in 18 schools, with the participation of 1,077 students, 94 parents and 79 teachers



Save the Children

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

We continue to support children's development in coordination with the Fundación de Apoyo Infantil de Quintana Roo (FAI) and Save the Children, providing other places for children to develop by supporting and sponsoring activities in the Tulum city Toy Library.

80 niños y niñas atendidos en la Ludoteca Tulum gracias al apoyo de Xel-Há

80 boys and girls visited the Tulum Toy Library thanks to Xel-Há's support



Iniciativa WWF (Fondo Mundial para la Naturaleza)

World Wildlife Fund (WWF) Initiative

Una de las acciones realizadas con esta iniciativa se llevó a cabo en septiembre de este año en el taller “Diagnóstico por un Turismo Bajo en Carbono en Quintana Roo” con el fin de dar seguimiento activo al compromiso adquirido con la iniciativa. Dentro del taller se llevaron a cabo diversas conferencias y mesas de trabajo, donde contamos con la asistencia del presidente de la Organización Mundial de Turismo (OMT), Luigi Cabrini.

Este taller dará la pauta para realizar un Plan de Acción con las necesidades detectadas en el destino. El pertenecer al sector empresarial y ser agente de cambio en la sociedad nos compromete; es por ello que continuaremos siendo parte integral de la comunidad en la que operamos. Con la estrategia de negocio y con nuestra filosofía de Responsabilidad Social Empresarial pretendemos ser una organización que continúe trabajando en la transformación por una sociedad más justa y sustentable.

One of this initiative's actions in September of this year was the “Diagnosis of Low-Carbon Tourism in Quintana Roo” workshop held to actively follow-up on the commitment undertaken in the initiative. Attendees heard several lectures and participated in round table discussions presided by Luigi Cabrini, Chairman of the World Tourism Organization (WTO).

The workshop created the guidelines for an Action Plan by detecting the destination's needs. Being a part of the business sector and an agent for change in society compels us; this is why we will continue to be an integral part of the community in which we operate. With business strategies and our philosophy of Social Responsibility we intend to be an organization that continuously works of transformation for a more just and sustainable society.



Triatlón Sprint y Olímpico Xel-Há

Sprint Triathlon & Xel-Há Olympic Games

En 2011 se realizó la tercera edición del Triatlón Sprint y Olímpico Xel-Há, avalado por la Federación Mexicana del Triatlón (FMTRI), que también presentó la iniciativa de Triatlón Deporte Verde. Dicha iniciativa tiene como objetivo hacer de la comunidad triatleta del país una sociedad más respetuosa del medioambiente. Al desarrollarse en parajes naturales, el triatlón tiene una relación viva con la naturaleza y una responsabilidad para con el planeta.

In 2011, we held the 3rd Sprint Triathlon & Xel-Há Olympic Games, endorsed by the Mexican Triathlon Federation (FMTRI), which also presented the Triathlon Green Sport initiative. The objective of this initiative is to make the country's triathlete community into a society that is more respectful of the environment. Given that the Triathlon is held in natural surroundings, it has a living relationship with nature and a responsibility to the planet.

1,400 participantes en su tercera edición
1,400 participants in the 3rd Triathlon

83 personas formaron parte de actividades de concientización
83 people participated in awareness activities

66 toneladas de desechos fueron recicladas
66 tons of waste was recycled

Cerca de **\$500,000** pesos de inscripciones de los competidores al Triatlón fueron donadas a la Asociación Civil Flora, Fauna y Cultura de México en apoyo a su programa de tortugas marinas

Nearly 500,000 pesos received in inscription fees were donated to the Flora, Fauna y Cultura de México not-for profit organization to support its sea turtle program



Apartado	Contenido / Content	Página / Pages
1. Estrategia y análisis / Strategy and Analysis		
1.1	Declaración sobre la sustentabilidad /Sustainability statement	5, 7
2. Perfil / Organizational Profile		
2.1	Nombre de la Organización / Name of the organization	2
2.2	Principales productos / Primary brands, products and/or services	2
2.3	Estructura Operativa / Operational structure	11, 12
2.4	Localización / Location	2
2.5	Países de operación / Countries where the organization operates	2
2.7	Mercados servidos / Markets served	2
2.8	Dimensiones principales / Scale of the reporting organization	2
2.10	Distinciones obtenidas / Awards received in the reporting period	5, 7
3. Parámetros de la memoria / Report Parameters		
3.1	Periodo de cobertura del reporte / Reporting period	9
3.2	Fecha del reporte anterior / Date of most recent previous report	9
3.3	Ciclo del reporte / Reporting cycle	9
3.4	Punto de contacto / Contact point	Contraportada
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria / Process for defining report content	9
3.6	Cobertura / Boundary of the report	9
3.12	Tabla de contenidos / Table identifying the location of the Standard Disclosures	73
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés / Governance, Commitments and Engagement		
4.1	Estructura del gobierno corporativo / Governance structure of the organization	11, 12
4.2	Papel del Director General / Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer	11, 12
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, / Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses	33,34,39, 40,41,42, 47, 48
4.14	Grupos de interés de la organización / Stakeholders engaged by the organization	4
Económicos		
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficio social / Coverage of the organization's defined benefit plan obligations	47 - 56, 71

Apartado	Contenido / Content	Página / Pages
Económicos		
EC6	Prácticas y gasto en proveedores locales donde se desarrollen operaciones significativas / Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation	59, 60
EC8	Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público / Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit	47 - 56, 71
Ambientales		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen / Materials used by weight or volumet	36
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados y son materiales valorizados / Percentage of materials used that are recycled input materialst	36
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada / Percentage and total volume of water recycles and reused	36
EN14	Estrategias y acciones para la gestión de impactos sobre la biodiversidad / Strategies, current actions, and future plans for managing impacts on biodiversity	27 - 44
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino / Total water discharge by quality and destination	37,38
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento / Total weight of waste by type and disposal method	35,36
Prácticas Laborales		
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región / Total number and rate of employee turnover by age group, gender and region	23
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa / Benefits provided to full-time employees	15,16, 17, 18, 19, 23
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores / Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members	15, 16, 21
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado / Average hours of training per year per employee	15,16
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua / Programs for skills management and lifelong learning	15,16
Social		
EN22	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones / Nature, scope, and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations	15 -26



Contacto.

wsantaolaya@experienciasxcaret.com.mx
irodriguez@experienciasxcaret.com.mx

+52 998 881 24 00 ext.1142

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

www.xelha.com

www.xelharse.com

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