



Manual del Modelo de Sostenibilidad

ÍNDICE

2	Carta de presentación de la Presidencia y Dirección General	9	Pilar Personas
3	Filosofía Corporativa	15	Pilar Planeta
4	Sostenibilidad para Grupo Xcaret	21	Pilar Prosperidad
5	Política de Sostenibilidad	27	Compromisos con nuestros Grupos de interés
7	Modelo de Xostenibilidad	30	Agenda 2030 y Objetivos del Desarrollo Sostenible
8	Innovación	32	Glosario

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PRESIDENCIA Y DIRECCIÓN GENERAL

En Grupo Xcaret entendemos la importancia de llevar a cabo acciones que nos permitan la conservación de los recursos naturales, culturales y del bienestar de las comunidades donde estamos presentes para tener ambientes sanos para nuestras generaciones y para las que aún faltan por llegar. Reafirmamos nuestro compromiso con el turismo sostenible, comprendemos que la mejor manera de hacer turismo es con una visión de sostenibilidad, la cual nos lleva a trabajar siempre buscando el equilibrio entre lo económico, social y ambiental en el desarrollo de nuestras actividades.

Trabajar por el turismo sostenible implica innovación y mejora continua, por ello hemos actualizado nuestra Política y Modelo de Xostenibilidad, estos documentos nos permiten asegurar que nuestras acciones están atendiendo los temas que son más importantes para nosotros y para nuestros grupos de interés, enfocados siempre al Desarrollo Sostenible.

Hemos elaborado el presente documento con el objetivo de apoyar la difusión y el entendimiento de la Política de Xostenibilidad. Aquí encontrarán aspectos básicos de los temas que componen nuestro Modelo y Política de Xostenibilidad. Queremos que todas y todos quienes formamos Grupo Xcaret, trabajemos por el desarrollo del turismo sostenible, sólo de esa manera podremos tener comunidades plenas.

Arquitecto Miguel Quintana Palí
Presidencia y Dirección General
Grupo Xcaret



VISIÓN

Ser únicos en recreación
turística sostenible



MISIÓN

Hacer más feliz al planeta
contagando nuestro gran
amor por México.

VALORES

1 SEGURIDAD
ante todo

2 INTEGRIDAD
absoluta

3 PASIÓN
por la innovación

4 ALEGRÍA
por servir

5 EVOLUCIÓN
xostenible

En Grupo Xcaret entendemos la sostenibilidad como la creación equilibrada de valor económico, sociocultural y ambiental que garantiza el crecimiento armónico del negocio, así como el bienestar de las comunidades y del entorno en el que operamos.

Este enfoque va de la mano con nuestra visión de ser únicos en recreación sostenible y la vivimos en todas nuestras unidades de negocio turísticas.



“La sostenibilidad es sinónimo de equilibrio. Es el balance justo entre beneficios para las personas, el planeta y la prosperidad. Es como una pirinola que gira perfectamente cuando está en equilibrio, pero si recibe más fuerza en alguno de sus puntos, se colapsa todo”.

Arq. David Quintana Morones

► POLÍTICA DE XOSTENIBILIDAD



Es política de Grupo Xcaret asegurar la alineación entre la gestión del Grupo y el Modelo de Xostenibilidad, a través de un sistema de evaluación y mejora continua de sus procesos, programas y proyectos que contribuyan al desarrollo de experiencias turísticas únicas sostenibles que generen mejores condiciones ambientales, sociales y económicas para nuestras comunidades y las generaciones futuras.

MODELO DE XOSTENIBILIDAD

El Modelo de Xostenibilidad es una herramienta que sirve de referencia para incorporar la sostenibilidad en nuestras operaciones diarias. Nos ayuda a enfocar nuestras acciones en temas importantes para nosotros y para los grupos con los que compartimos intereses.

Nuestro Modelo de Xostenibilidad está formado por tres pilares: Personas, Planeta y Prosperidad, de cada uno se desprenden temas prioritarios para la gestión de Grupo Xcaret.

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

Es importante resaltar el papel de la innovación que nos permite desarrollar siempre más y mejores acciones para el fortalecimiento de los tres pilares y los temas que los componen.

MODELO DE XOSTENIBILIDAD



Es un proceso creativo que busca incorporar novedades a ideas, elementos o procesos para hacerlos mejores y más eficientes. A través de la innovación podemos encontrar soluciones a los nuevos retos y necesidades que se presentan en nuestro entorno, en cualquier pilar de la sostenibilidad sea en el ámbito social, ambiental o económico.



La innovación le permite a la organización evolucionar y mantenerse a la vanguardia, así como incrementar continuamente su valor.

Este pilar contempla los temas de: viajeros felices, bienestar de colaboradores, bienestar de la comunidad, patrimonio cultural y educación para el desarrollo sostenible, los cuales rigen las acciones encaminadas a elevar el bienestar de las personas y las comunidades con un enfoque centrado en el respeto por la dignidad humana.





Un viajero es toda persona que se desplaza entre dos lugares geográficos distintos por cualquier motivo y duración y que puede convertirse en un cliente para Grupo Xcaret (visitantes, huéspedes y socios de Club Vacacional).

Los viajeros son nuestra razón de ser, con quienes compartimos nuestro gran amor por México.

VIAJEROS
FELICES

▶ VIAJEROS
FELICES



BIENESTAR DE COLABORADORES



El bienestar es la satisfacción plena de todas las necesidades, poder contar con expectativas alentadoras en un proyecto de vida. Incluye factores como la alimentación, salud, educación entre otros, que elevan la calidad de vida y dan lugar a la tranquilidad y a la satisfacción humana.

Sabemos que las personas son lo más importante, por ello, el cuidar de nuestros colaboradores y sus familias es pieza fundamental de nuestro ADN. Desarrollamos e implementamos acciones para proteger y promover su bienestar integral por medio de programas que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

BIENESTAR DE COLABORADORES



BIENESTAR DE LA COMUNIDAD



Incluye todas aquellas acciones que realizamos en las localidades donde tenemos presencia y donde radica la mayoría de nuestros colaboradores. Dichas acciones están encaminadas a elevar la calidad de vida y a generar mejores condiciones para las generaciones futuras.

De este modo contribuimos a que todas las personas sin importar género, edad, raza o nacionalidad que habitamos este planeta, vivamos en un medio ambiente sano y en condiciones de paz, seguridad, protección y respeto de los derechos humanos nacionales e internacionales.





Es todo aquello que nos representa como Nación, son bienes tangibles e intangibles que hemos heredado de nuestros antepasados, es el testimonio de sus vidas, su forma de ver el mundo, sus tradiciones, su relación con el medio ambiente, su alimentación, sus costumbres, etc.

Como Grupo nos comprometemos a cuidar de nuestro patrimonio cultural en cada una de nuestras acciones, actividades, talleres y productos que ofrecemos, para así asegurar su trascendencia a lo largo del tiempo.



PATRIMONIO
CULTURAL

▶ PATRIMONIO
CULTURAL

EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE



La educación es un proceso por medio del cual las personas desarrollan conocimientos, habilidades, valores y hábitos; y la Educación para el Desarrollo Sostenible tiene como finalidad empoderar a las personas para entender lo que pasa actualmente a nivel mundial y adoptar medidas de participación que nos ayuden a promover mejoría en el aspecto social, económico y ambiental.

La Educación para el desarrollo sostenible en Grupo Xcaret comprende los programas generados para contribuir a que nuestros grupos de interés puedan ampliar su capacidad para cambiar la manera de relacionarse con el entorno y dirigir sus acciones hacia un enfoque de sostenibilidad.



EDUCACIÓN PARA
EL DESARROLLO
SOSTENIBLE

Este pilar contempla los temas de biodiversidad, cuidado del agua, energía limpia, gestión de residuos y bienestar animal, los cuales rigen las acciones encaminadas a la preservación del medio ambiente y su conservación.



COMPROMISO CON LA BIODIVERSIDAD



La biodiversidad es la relación que existe entre todas las formas de vida, entre sí y el lugar donde se encuentran; lo que vemos hoy es una especie de equilibrio como resultado de esa convivencia a lo largo de millones de años.

Si nos reconocemos como parte de esta diversidad, podemos entender la gran responsabilidad que tenemos para garantizar que todos los beneficios que están a nuestra disposición sigan presentes en el futuro; por lo tanto, asumimos nuestro compromiso por su conservación.

COMPROMISO CON
LA BIODIVERSIDAD

16



► CUIDADO DEL AGUA



El agua es un recurso escaso vital para el ser vivo. Nuestras unidades de negocio no podrían operar si no garantizamos el acceso seguro a este recurso, ello nos compromete a implementar acciones para su cuidado, como son el uso racional y consciente, velar por la salud de los cuerpos de agua y garantizar un tratamiento eficiente posterior a su utilización.

En Grupo Xcaret somos conscientes de la importancia de contar con una gestión responsable del agua para garantizar el desarrollo sostenible de nuestra comunidad.

CUIDADO DEL
AGUA



▶ ENERGÍA LIMPIA



Las energías limpias son aquellas que no producen residuos de difícil eliminación y cuyo impacto ambiental es reducido. Son una alternativa a la producción tradicional de generación de energía que impacta de mayor manera en los ecosistemas.

Como Grupo estamos comprometidos a incorporar energías limpias que nos permitan reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y disminuir los riesgos del calentamiento global. A futuro, nos comprometemos a utilizar energía eléctrica limpia que produce un mínimo o nulo impacto ecológico en el medio ambiente durante su proceso de producción.

ENERGÍA
LIMPIA



GESTIÓN DE RESIDUOS



Llamamos residuo a aquellos objetos o materiales que han cumplido la función para la que fueron destinados. La gestión de residuos engloba todas las acciones financieras, operativas y educativas para darles un tratamiento adecuado que impacte de forma positiva al medio ambiente y a la sociedad.

En Grupo Xcaret estamos conscientes que la salud de nuestros ecosistemas depende en gran medida de la correcta disposición, revalorización (reuso y reciclado) y reducción de los residuos. Por eso estamos comprometidos con un manejo responsable y eficiente, que cumpla con la normativa vigente en esta materia, desarrollando programas específicos y promoviendo una cultura de gestión responsable en todos nuestros grupos de interés.



GESTIÓN DE
RESIDUOS



Sabemos que tenemos una gran responsabilidad con el bienestar de los ejemplares, los que están bajo nuestro cuidado y los que conviven en nuestro entorno. Para lograrlo, trabajamos bajo los más altos estándares de Bienestar Animal entendido como el estado en el que cualquier ejemplar se encuentra, incluyendo las sensaciones que experimenta como resultado de su salud física, mental, así como los producidos por la relación con su ambiente.

Trabajamos bajo un Modelo Internacional llamado Los cinco dominios el cual, se encuentra representado por una pirámide que cubre desde las necesidades más básicas como lo son nutrición, salud, y entorno, y necesidades más específicas de la especie como espacios que promuevan conductas naturales y generen experiencias positivas y desafiantes, dando como resultado bienestar animal.



05 EXPERIENCIA

04 CONDUCTA

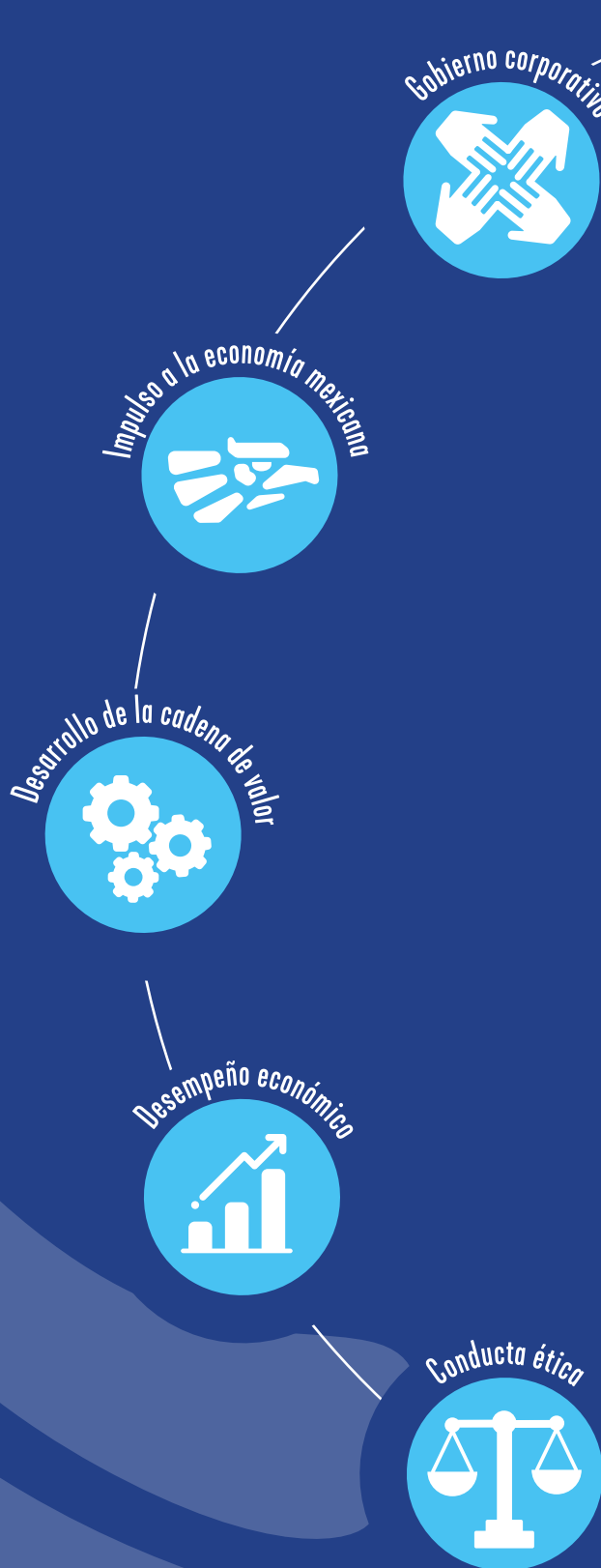
03 ENTORNO

02 SALUD

01 NUTRICIÓN

PROSPERIDAD

Este pilar contempla los temas de gobierno corporativo, conducta ética, desempeño económico, desarrollo de la cadena de valor e impulso a la economía mexicana, los cuales rigen las acciones encaminadas a la búsqueda del crecimiento del negocio que genere bienestar económico y valor compartido a nivel local, regional y nacional.



PROSPERIDAD

GOBIERNO CORPORATIVO



El gobierno corporativo es la estructura de la organización que se encarga de definir la filosofía corporativa y el rumbo de la organización, por lo que establece objetivos estratégicos, los medios para su alcance, velar por el uso eficiente de los recursos, así como medir los riesgos y oportunidades para el Grupo. Para ello define políticas, procesos y procedimientos.

Gracias al gobierno corporativo, las decisiones del Grupo se toman manera equilibrada y armónica, ofreciendo estabilidad empresarial, fortaleciendo la identidad corporativa y enfatizando el compromiso que tiene el Grupo con los grupos de interés y nuestros pilares de sostenibilidad.



GOBIERNO
CORPORATIVO



La conducta ética es la distinción entre lo correcto y lo incorrecto, lo cual guía nuestra forma de actuar y las decisiones que tomamos ante diversas situaciones. Nuestra conducta ética está basada en nuestra filosofía organizacional.

Hacer lo correcto siempre nos hace más felices. En Grupo Xcaret, la ética representa nuestra identidad, creencias y aspiraciones. Somos una empresa ética construida por personas íntegras en su día a día que actúan y toman decisiones con base en lo que es correcto, bajo el marco la ley, respetando la integridad y la dignidad humana.





Es el conjunto de estrategias que buscan impulsar la prosperidad y garantizar la salud financiera de la empresa garantizando así su existencia en el futuro, beneficiando a su vez, a nuestros grupos de interés y a las comunidades en donde tenemos presencia.

En Grupo Xcaret buscamos ser un negocio exitoso y rentable, cuidando los recursos con los que contamos y creando valor junto con nuestros grupos de interés.

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO



DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR



La cadena de valor comprende las interacciones y actividades necesarias para que el Grupo pueda entregar una experiencia única a los viajeros. Incluye a los proveedores de productos y servicios, aliados comerciales, comunidad y gobierno. En la cadena de valor, como su nombre lo indica, los grupos relacionados agregan valor en cada una de las diferentes etapas de la cadena lo que eleva el valor final del servicio.

En el desarrollo de la cadena de valor se analiza cada paso, desde la incorporación de materias primas hasta el servicio entregado al cliente último, teniendo en cuenta también el tratamiento final de los residuos generados, así como el respeto a la dignidad humana y el apego a las leyes.

Como Grupo estamos comprometidos con el desarrollo de una cultura de sostenibilidad compartida con nuestra cadena de valor.



DESARROLLO DE
A CADENA DE
VALOR

IMPULSO A LA ECONOMÍA MEXICANA



Involucra la generación de condiciones económicas favorables para nuestras comunidades, región y país; a través de nuestra cadena de valor, la generación de empleos dignos y alianzas con otras organizaciones que nos permitan crecer de manera conjunta.

En Grupo Xcaret, estamos comprometidos con impulsar la economía mexicana por lo que establecemos acciones, programas, políticas y procesos destinados a elevar la economía de nuestra región y país.

IMPULSO A LA
ECONOMÍA
MEXICANA



► COMPROMISOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERES

Hemos identificado a aquellos grupos con los que tenemos intereses en común y establecimos compromisos con cada uno de ellos para asegurar una relación que genere valor compartido.



► COMPROMISOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERES

VIAJEROS

Generar experiencias turísticas únicas y sostenibles basadas en el respeto por la naturaleza, la cultura y la vida.

COLABORADORES

Atraer, desarrollar y retener al talento humano, en un marco de relaciones de trabajo respetuosas, equitativas y justas que generen un ambiente estimulante, sano, seguro y feliz.

PROVEEDORES

Cumplir con procesos justos y transparentes para la selección de productos y servicios siguiendo el orden de preferencia local, regional y nacional.

COMUNIDADES

Potenciar el desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, siendo una fuente formal de empleo que eleve el bienestar comunitario, conserve y difunda de manera responsable el patrimonio cultural; y en alianza con instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil trabaje por el beneficio comunitario.

▶ COMPROMISOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERES

GENERACIONES FUTURAS

Trabajar por la conservación de los ecosistemas en donde tenemos presencia, a través de programas que, atendiendo a temas prioritarios como la preservación de la biodiversidad, el uso eficiente de los recursos y la gestión responsable de los residuos, permitan a las generaciones futuras la satisfacción plena de sus necesidades.

ACADEMIA Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

Colaborar con centros de investigación científica e instituciones educativas públicas y privadas en el desarrollo de proyectos, acciones e investigaciones que contribuyan a elevar el conocimiento científico y tecnológico, así como a la construcción de una educación sostenible y de calidad.

GOBIERNO

Respetar y promover el estado de derecho y contribuir a la construcción de un México sostenible.

SECTOR TURÍSTICO

Colaborar en la construcción de un sector turístico sostenible, desarrollando prácticas comerciales éticas y aportando en la construcción de posturas sobre asuntos relevantes y acciones positivas.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

▶ AGENDA 2030 Y

AGENDA 2030 Y OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

En el año 2015 se adoptó a nivel internacional la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción que busca acabar con los grandes problemas que aquejan al mundo en un plazo de quince años. Para lograrlo, la Agenda establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que incorporan 169 metas sociales, económicas y ambientales.

Poner fin a la pobreza, erradicar el hambre, lograr la igualdad de género, educación de calidad, luchar contra el cambio climático y promover la paz son algunos de los Objetivos marcados en la Agenda. Para lograrlos se requiere un compromiso universal, con la participación de todos los sectores y de todas las regiones.

En Grupo Xcaret estamos comprometidos a seguir trabajando de manera activa para el cumplimiento de la Agenda a través de nuestros programas e iniciativas. Como parte del sector turístico aportamos a la consecución de los Objetivos: 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, 12 Producción y Consumo Responsable, y 14 Vida Submarina. Sin embargo, nuestros esfuerzos no se restringen únicamente a estos objetivos.

Para conocer más de nuestros programas y su relación con los Objetivos del Desarrollo Sostenible consulta el Anexo Agenda 2030.



BIENES INTANGIBLES:

Comprende las expresiones vivas, prácticas, saberes o técnicas relativas a la naturaleza y el universo; y que son transmitidas de generación en generación.

BIENES TANGIBLES:

Comprende el conjunto de bienes muebles o inmuebles hechos por las sociedades de nuestro pasado como sitios arquitectónicos y arqueológicos, obras de arte, objetos, entre otros.

GRUPOS DE INTERÉS:

Persona o grupo de personas organizadas en torno a un interés común, con el fin de actuar conjuntamente a favor de este.

IMPACTO AMBIENTAL:

Modificación al ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza.

MODELO DE SOSTENIBILIDAD:

Marco de referencia que engloba los principios de sostenibilidad (Persona, Planeta y Prosperidad) y su interacción entre ellos para gestionar la sostenibilidad en Grupo Xcaret.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

Son los fines o metas que la organización pretende lograr en un periodo establecido, son parte de la estrategia hecha para llevar a la empresa al punto deseado y están alineados a la filosofía corporativa.

PRINCIPIO DE SOSTENIBILIDAD BASADO EN PERSONAS:

Principio que contempla los criterios de:

- Viajeros Felices
- Bienestar de los Colaboradores
- Bienestar de la comunidad
- Patrimonio cultural
- Educación para el desarrollo sostenible

Los cuales rigen las acciones encaminadas a elevar el bienestar de las personas y las comunidades con un enfoque centrado en el respeto por la dignidad humana.

PRINCIPIO DE SOSTENIBILIDAD BASADO EN PLANETA:

Principio que contempla los criterios de:

- Biodiversidad
- Cuidado del agua
- Energía limpia
- Reducción de residuos
- Bienestar animal

Los cuales rigen las acciones encaminadas a la preservación del medio ambiente y su conservación.

PRINCIPIO DE SOSTENIBILIDAD BASADO EN PROSPERIDAD:

Principio que contempla los criterios de:

- Gobierno corporativo
- Conducta ética
- Desempeño económico
- Desarrollo de la cadena de valor
- Impulso a la economía mexicana

Los cuales rigen las acciones encaminadas a la búsqueda del crecimiento del negocio que genere bienestar económico a nivel local, regional y nacional.

SOSTENIBILIDAD:

Creación equilibrada de valor económico, sociocultural y ambiental que garantiza el crecimiento armónico del negocio, así como el bienestar de las comunidades y del entorno en el que operamos.

UNIDADES DE NEGOCIO TURÍSTICAS:

Negocio que se dedica a realizar actividades de recreación turística orientada para diferentes segmentos de clientes.

UNIDADES DE APOYO:

Áreas que brindan soporte por medio de sus servicios especializados a las Unidades de Negocio Turísticas, tales como gestión de Talento Humano, Cadena de Suministro, Comercialización, Finanzas, Jurídico Legal, Sistemas, Seguridad Integral o Procesos.



G R U P O
xcaret