

## 1. POSTULACIÓN DE LA PRÁCTICA

### 1.1 Nombre de la práctica:

Programa de beneficios de líneas de celulares para colaboradores de Grupo Xcaret.

### 1.2 Objetivo general de la práctica:

Proporcionar a los colaboradores de Grupo Xcaret una solución que les permita ser más eficientes y productivos en su trabajo, estar mejor comunicados con sus familias y amigos, así como garantizar su derecho de acceso a Internet.

### 1.3 Breve descripción de la práctica:

El Programa de beneficio de líneas celulares a colaboradores de Grupo Xcaret es una prestación que consiste en otorgar un teléfono celular y una línea telefónica a todos los colaboradores (sin importar su puesto de trabajo), con el propósito de mantenerlos comunicados e informados en beneficio de sus actividades laborales, así como su bienestar personal y familiar.

### 1.4 Periodo de ejecución:

Este programa inició en 2005 y sigue vigente a la fecha.

### 1.5 Indicar la categoría en la cual está postulando la práctica:

- Calidad de vida en la empresa

## 2. LA EMPRESA

### 2.1 Resumen de la empresa

Somos una organización 100% mexicana dedicada a la recreación turística sostenible. Ofrecemos experiencias turísticas únicas e inolvidables para nuestros visitantes, inspiradas en el respeto por la naturaleza, la cultura y la vida. Operamos los parques más emblemáticos de Cancún y la Riviera Maya, y los tours a las zonas arqueológicas de la Península de Yucatán.

### 2.2 Misión

Garantizar la trascendencia de Grupo Xcaret maximizando continuamente nuestro valor a lo largo de esta travesía.

### 2.3 Visión

Ser únicos en recreación turística sostenible.

### 2.4 ¿Qué motivó a la empresa a implementar la práctica?

Promovemos la creación de valor de forma sostenible para todos nuestros grupos de interés. Uno de los más importantes son nuestros colaboradores, nuestro mayor compromiso con ellos es asegurar su bienestar. Los programas de beneficios a colaboradores nos permiten crear vínculos para continuar construyendo una gran

organización para todos, incrementando el compromiso, aprendizaje, desarrollo y comunicación entre nuestros colaboradores.

## 2.5 ¿A qué expectativa(s) y grupo(s) de relación corresponde?

Esta práctica incide en tres grupos de relación: socios, colaboradores y proveedores.

- Socios:** Para los socios de Grupo Xcaret, los colaboradores son muy importantes. Para ellos es prioridad que los colaboradores tengan los mejores beneficios; el Arquitecto Miguel Quintana Pali, participa directamente en las negociaciones con Telcel.
- Colaboradores:** Los beneficios adicionales son bien valorados por los colaboradores. Desde el inicio del programa hemos otorgado mayores beneficios para los diferentes planes de datos y de teléfono y hemos mejorado las versiones de equipos *smartphones* que entregamos. Además, hemos implementado mecanismos de atención y asesoramiento tanto del equipo a cargo del programa, como por parte del proveedor.
- Proveedores:** Grupo Xcaret es una de las cuentas más importantes para Telcel en México, debido al número de líneas telefónicas móviles que representa.

## 2.6 Política de la empresa a la que responde

El Programa de Beneficios de Líneas Celulares responde a una política interna que establece lo siguiente: “Es política de Grupo Xcaret proporcionar el servicio de telefonía móvil a todos sus colaboradores de planta, dependiendo si la unidad de negocio donde prestan sus servicios y el puesto que desempeñan, lo permite”.

## 2.7 Dimensión integral en el que se desarrolla

- Dimensión Social Interna
- Dimensión Social Externa
- Dimensión Económica Interna
- Dimensión Económica Externa

## 3. EQUIPO PROMOTOR / RESPONSABLE, INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS

### 3.1 Área / departamento de la empresa que coordina su implementación:

El Programa de Beneficios de Líneas de Celulares es coordinado por la Dirección de Tecnología de Grupo Xcaret, la cual se encuentra integrada de la siguiente manera:

1. Dirección de Tecnología: Eduardo Vergara
2. Subdirección de Infraestructura: Saúl Fajardo
3. Administración de Telecomunicaciones: Imperio Estrada
4. Auxiliar Administrativo: Crystel Córdova
5. Auxiliar Administrativo: Iván Vidal

### 3.2 ¿Cuántas personas conforman el equipo responsable y que perfil profesional tienen?

El área de Administración de Telecomunicaciones cuenta con cuatro posiciones para dar atención a los más de 7 mil usuarios de las líneas telefónicas.

Los integrantes del equipo son profesionistas en las áreas de tecnologías de la información, administración, comunicación y relaciones públicas. Adicionalmente tienen conocimientos necesarios para la gestión del área son: garantías en telefonía celular, paquetes de *roaming* internacional, planes de datos, presupuestos, respaldo de datos de información, cotizaciones y sistemas operativos de IOS y Android. Además, requieren cualidades y habilidades en actitud de servicio, capacidad de adaptación, proactividad, capacidad de negociación, capacidad para resolver problemas, organización, trabajo en equipo, habilidades comunicativas y habilidades financieras.

### 3.3 ¿Cuál fue la estrategia para involucrar al equipo en la implementación de la práctica?

Nuestra área de Administración de Telecomunicaciones ha tenido que realizar las siguientes acciones como parte de la mejora continua de su gestión:

1. Generar bases de datos de las líneas de celular asignados a colaboradores considerando la siguiente información: nombre y apellido, número de colaborador, puesto, unidad de negocio, fecha de ingreso, número de celular empresarial, tipo de plan, modelo y marca de equipo celular y fecha de entrega del equipo.
2. Generar formatos institucionales para la gestión y control de las líneas de celulares asignados a colaboradores entre los que se encuentran el comodato uso de telefonía de celular, vales de resguardo y órdenes de servicio para eventos de asignación de líneas de celular.
3. Reestructurar el programa de líneas de celulares bajo diferentes planes, equipos y beneficios.
4. Diseñar estrategias de comunicación a colaboradores del programa a nivel corporativo.
5. Establecer mecanismos atención a colaboradores del programa a nivel corporativo.
6. Fortalecer la alianza de Grupo Xcaret y Telcel con base a esquemas de negociación entre ambas empresas que permitiera optimizar la inversión destinada al programa y los beneficios obtenidos para cada plan de línea de celular y los equipos nuevos para cada renovación.
7. Institucionalizar estándares de devolución de equipos por parte de los colaboradores para hacer efectiva la garantía del mismo ante Telcel.
8. Diseñar herramientas de gestión y control para brindar un adecuado servicio de atención a todos los colaboradores de las diferentes unidades de negocio del Grupo.

9. Estandarizar los criterios de devolución de equipos por parte de los colaboradores que son dados de baja por renuncia o despido que permitan hacer posteriormente hacer efectiva la garantía de los equipos celulares ante Telcel.
10. Establecer controles administrativos y financieros sobre la inversión destinada cada año para el programa.
11. Realizar un cruce de datos entre la información de las líneas de celulares de colaboradores activas en todo el Grupo con la información del sistema COTEL (base de datos de bajas de colaboradores) de la Dirección de Capital Humano para asegurar que líneas se encuentran sin uso y se puedan reasignar a colaboradores de reciente integración o en su defecto suspender el plan de datos de dichas líneas en lo que son reasignadas.
12. Institucionalizar procedimientos con el área de nóminas de la Dirección de Capital Humano para el cobro de los celulares a los colaboradores que se dan de baja de la empresa cuando dichos equipos no pasen las pruebas de revisión de garantía por parte del área de Administración de Telecomunicaciones por el mal uso físico que le dieron al equipo celular mientras estuvo en su posesión, por su extravío o robo.

El área de Administración de Telecomunicaciones ha establecido que los equipos celulares entregados a los colaboradores sean de tipo gama media y alta, es decir, celulares *smartphones* de las marcas iPhone, LG y Samsung (principalmente) y que cumplan con las siguientes características:

1. Sistema operativo móvil
2. Realizar llamadas telefónicas
3. Soporte de correo electrónico
4. Posibilidad de instalación de aplicaciones (redes sociales)
5. Cuenta con GPS
6. Cámara de buena resolución y calidad de imagen
7. Interfaz para el ingreso de datos tipo pantalla táctil
8. Ingreso a Internet con tecnología 4G
9. Conectividad inalámbrica (Wi-Fi)
10. Acceso a agenda digital
11. Administración de contactos o directorio
12. Lectura de documentos en distintos formatos, entre ellos PDF y archivos de Microsoft Office
13. Entrada para memorias externas como microSD
14. Sincronización inalámbrica con otros dispositivos, como ordenadores portátiles

Se definieron los diferentes tipos de planes de líneas de celulares a precios preferenciales, los cuales se detallan a continuación:

**a) Líneas de colaboradores:** Son equipos *smartphones* de gama media con planes controlados y cuentan con los siguientes beneficios:

1. 2 gigabytes de internet
2. Llamadas gratuitas en todo en México, Estados Unidos y Canadá
3. Mensajes de texto gratuitos en todo México, Estados Unidos y Canadá a cualquier operador
4. WhatsApp ilimitado en todo México, Estados Unidos y Canadá
5. Facebook y Twitter ilimitado en todo México
6. En caso de que el colaborador agote su plan de datos antes del mes, tiene la posibilidad de realizar alguna recarga y este corre por su cuenta.

**b) Líneas ejecutivas:** Son equipos *smartphones* de gama alta con planes abiertos, con tres tipos de plan de acuerdo al número de gigabytes y cuentan con los siguientes beneficios:

1. De 2, 7 y 13 gigabytes de internet (de acuerdo al plan asignado)
2. Llamadas gratuitas en todo en México, Estados Unidos y Canadá
3. Mensajes de texto gratuitos en todo México, Estados Unidos y Canadá a cualquier operador
4. WhatsApp ilimitado en todo México, Estados Unidos y Canadá
5. Facebook y Twitter ilimitado en todo México

Los tres tipos de planes de líneas ejecutivas son asignados a mandos medios y Comité Ejecutivo, que por el cargo que ocupan en la organización, la dinámica laboral y el sentido de urgencia de asuntos que tienen que atender, requieren de mayor disponibilidad de datos (particularmente en gigabytes de internet).

### 3.4 Recursos invertidos

- Tiempo
- Talento empresarial
- Recursos financieros
- Recursos técnicos o materiales

### 3.5 Presupuesto destinado a la práctica:

\$34,028, 988 pesos anualmente.

### 3.6 Porcentaje de la inversión con respecto a las utilidades brutas:

1%

### 3.7 Número de horas hombre invertidas

7,488

### 3.8 Aportación de terceros:

- Tiempo voluntario
- Recursos financieros
- Otro (Cuál):

Los colaboradores que cuentan con segundas líneas asumen los costos de las líneas, que son descontados vía nómina. De la misma forma, los ejecutivos que adquieren equipos de mayor costo que el autorizado, también pueden solicitar el equipo con descuento vía nómina.

Otra aportación es el trabajo de estudiantes que realizan prácticas profesionales en el área de Administración de Telecomunicaciones; en promedio contribuyen en promedio con 3,456 horas hombre.

## 4. LA PARTICIPACIÓN, BENEFICIARIOS, GRUPOS DE INTERÉS O CAUSA QUE IMPULSA

### 4.1 Participantes

- Ejecutivos
- Personal operativo

Otros: \_\_\_\_\_

El Programa de líneas de celulares para colaboradores inició en 2005, impulsado por el área de Atención al colaborador en la Dirección de Capital Humano. En 2011 fue canalizado a la Dirección de Tecnologías.

Con el corporativismo del Grupo, fue necesario crear una posición específica que se estuviera a cargo de la administración de las telecomunicaciones. Actualmente, esta área está integrada por tres personas que dan servicio a los colaboradores de todas las unidades de negocio que conforman al Grupo: Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xenotes, Xoximilco, Xenses, La Casona Valladolid, Dirección de Operaciones, Dirección Comercial, Dirección de Estrategia Corporativa, Dirección de Destino Xcaret, Dirección de Innovación y Desarrollo, Hotel Xcaret México, *Mexico Destination Club* y la Dirección General.

Las propuestas y estrategias son evaluadas y autorizadas por la Presidencia y Dirección General de Grupo Xcaret, con la consigna de ofrecer los mejores beneficios a los colaboradores.

### 4.2 Grupo(s) de relación al que responde o beneficia:

- Colaboradores
- Familiares del personal

Otros: \_\_\_\_\_

### 4.3 ¿En qué etapa de la práctica y cómo participa cada actor o grupo?

1. **Socios:** La propuesta económica del programa de beneficios de celulares a colaboradores requiere de la autorización de la Presidencia y Dirección General de Grupo Xcaret.



2. **Área de Administración de Telecomunicaciones (Grupo Xcaret):** Gestiona el programa de beneficios de líneas de celulares para colaboradores; desarrolla propuestas de inversión que permitan potencializar los alcances y beneficios del programa; y establecen esquemas de negociación convenientes entre Grupo Xcaret y Telcel.
3. **Proveedor (Telcel):** A través del asesor designado para Grupo Xcaret, las líneas de atención y los módulos instalados en las diferentes unidades de negocio los colaboradores pueden acudir para realizar aclaraciones y consultas sobre sus líneas de celular y solicitar el beneficio de su segunda línea.
4. **Área de Atención al colaborador de la Dirección de Capital Humano (Grupo Xcaret):** A través de la plataforma de comunicación interna (Entérate), difunde los beneficios de las líneas de celulares para colaboradores, así como las segundas líneas para familiares de colaboradores.
5. **Área de Nóminas de la Dirección de Capital Humano (Grupo Xcaret):** Da la autorización al área de Administración de Telecomunicaciones para las segundas líneas para colaboradores, siempre y cuando estos cumplan con las condiciones establecidas.

## 5. MONITOREO

### 5.1 ¿Se establecieron indicadores cualitativos y cuantitativos que permitieron de manera sistemática y periódica realizar los ajustes para alcanzar los objetivos?

Hemos definido indicadores cuantitativos y cualitativos para medir los resultados del programa.

Indicadores cuantitativos:

1. Inversión destinada cada año para el programa
2. Número de líneas de colaboradores y ejecutivas
3. Número de segundas líneas
4. Número de equipos celulares entregados
5. Número de equipos celulares en resguardo
6. Número de líneas de celulares para Flora, Fauna y Cultura de México
7. Número de equipos celulares nuevos
8. Número de equipos celulares usados
9. Número de módulos Telcel ubicados en las diferentes unidades de negocio
10. Porcentaje de inversión sobre utilidades
11. Número de colaboradores del área de Administración de Telecomunicaciones
12. Número horas hombres destinadas por el área de Administración de Telecomunicaciones
13. Número de horas hombres de prácticas profesionales destinadas al área de Administración de Telecomunicaciones

14. Número de años de existencia del programa
15. Inversión de costo para segundas líneas
16. Inversión destinada para el sistema de mensajería de texto interno
17. Inversión destinada para el desarrollo de la aplicación móvil “Entérate” para IOS y Android

Indicadores cualitativos:

1. Beneficios por tipo de plan de línea de celular
2. Criterios básicos para la asignación de las primeras líneas de celulares
3. Criterios básicos para la solicitud de segundas líneas de celulares
4. Características que deben cumplir los equipos *smartphones* a entregar

**5.2 Enumerar los principales indicadores de impacto empleados (cuantitativos y/o cualitativos):**

1. Un total de 4,682 líneas de colaboradores se encuentran activas.
2. Un total de 1,102 líneas ejecutivas se encuentran activas.
3. Un total de 2,092 segundas líneas de colaboradores se encuentran activas.
4. Un total de 46 líneas a colaboradores de Flora, Fauna y Cultura de México, A.C., se encuentran activas.
5. Las líneas de celulares para colaboradores son si costo alguno para los colaboradores y las segundas, es con una cuota mínima descontado vía nómina.
6. De las asignaciones de equipos de celular a colaboradores de todo el Grupo, el 99% son nuevos y el 1% son equipos usados, pero en óptimas condiciones.
7. El 100% de los equipos celulares de los colaboradores son teléfonos inteligentes y de última generación.
8. El 100% de los equipos de celulares de las segundas líneas de colaboradores son teléfonos inteligentes y de última generación.
9. El programa de líneas de celulares ha sido un beneficio para colaboradores durante 14 años.
10. Contamos con 6 módulos de atención Telcel en comedores de colaboradores.
11. Contamos con un sistema de mensajería interna que envía notificaciones en tiempo real a las 7,875 líneas de celulares activas del Grupo.
12. Aseguramos la privacidad de datos y seguridad de los números celulares de todas las líneas activas del Grupo.
13. Contamos con una aplicación móvil para colaboradores, denominada “Entérate”, descargable para equipos que cuenten con sistema operativo IOS o Android

**6. EVALUACIÓN**

### 6.1 ¿Se estableció una forma de ir monitoreando el logro de los objetivos y sostenibilidad de la estrategia?

Sí. Hemos establecido criterios de aprobación para las diferentes fases del programa:

- 1. Líneas de colaboradores y ejecutivas:** En los diferentes tipos de planes, los colaboradores deberán tener una antigüedad mínima de tres meses en la empresa y contar con un tipo de contratación indefinido (planta).
- 2. Segundas líneas de colaboradores:** Por instrucciones de la Presidencia y Dirección General, Grupo Xcaret será el aval para las segundas líneas de colaboradores, siempre y cuando los colaboradores demuestren que cuenten con la capacidad de pago, es decir, que cada quincena aun teniendo otros descuentos (INFONAVIT, prestamos de fondo de ahorro, pago de equipo de gama alta de sus primeras líneas, entre otros) y con el descuento quincenal de la segunda línea a costo preferencial, les quede a su disposición la cantidad mínima \$1,500 pesos netos o libres. El área de Nóminas de la Dirección de Capital Humano otorga la autorización a los colaboradores cumplen con las condiciones mencionadas, y el área de Administración de Telecomunicaciones procede para gestionar la segunda línea.
- 3. Nuevos beneficios del programa:** Para aprobación por parte de la Presidencia y Dirección General de Grupo Xcaret, las nuevas propuestas deben contar con la siguiente información: años que el colaborador debe laborar en Grupo Xcaret, monto del sueldo neto quincenal que deberá tener el colaborador, inversión que realizará la organización, opciones de forma de pago para los colaboradores y los beneficios directos e indirectos que tendrá para los colaboradores.

### 6.2 ¿Qué herramientas de evaluación utiliza? (Adjuntar ejemplos)

- Formatos
- Visitas de campo
- Otros. Especifique:

Hemos generado las siguientes herramientas internas para gestionar y controlar adecuadamente el programa:

1. Base de datos de líneas de colaboradores
2. Base de datos de líneas ejecutivas "Tipo 1"
3. Base de datos de líneas ejecutivas "Tipo 2"
4. Base de datos de líneas ejecutivas "Tipo 3"
5. Base de datos de segundas líneas
6. Base de datos de equipos nuevos en resguardo
7. Base de datos de equipos usado en resguardo

Por cuestiones de seguridad y privacidad de datos, debemos asegurar el control de líneas telefónicas asignadas a los colaboradores. Incluso, en casos de robo o extravío, se puede evitar el mal uso que pudieran darle terceras personas ajenas a

la organización y poder realizar ágilmente un bloqueo de la línea de celular y del plan de datos.

## 7. LA PRÁCTICA

### 7.1 Contexto o problemática que se aborda

De acuerdo con un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en abril de 2018 denominado “La evolución de las telecomunicaciones móviles en América Latina y el Caribe”, la industria de telecomunicaciones es concebida como la base del desarrollo. Fomenta el crecimiento económico y ayuda a mejorar las vidas de las personas. Las telecomunicaciones, y específicamente la disponibilidad de banda ancha, crean fuentes de trabajo y oportunidades comerciales, aumentan la productividad de la empresa y conectan a las personas, las regiones y mercados de maneras inimaginables. Los servicios de telecomunicaciones de calidad tienen el potencial de aumentar las oportunidades para las poblaciones más vulnerables al disminuir la brecha digital.

Hay sectores dinámicos que aprovechan al máximo las nuevas posibilidades que brindan las tecnologías móviles y promueven la productividad en el trabajo. Por esta razón, es importante que las plataformas y equipos digitales con acceso a Internet lleguen a todos.

En 2011, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), declaró “El acceso a Internet como un derecho humano”. El internet ha dado la posibilidad a miles de personas en todo el mundo de comunicar sus ideas, de ejercer su derecho de opinión y expresión, y al ser un derecho, promueve el progreso de la sociedad en su conjunto”.

La proporción de México en la accesibilidad al Internet con respecto a otras naciones es menor. En países como Suecia, Reino Unido, Corea del Sur, Japón y Alemania, nueve de cada diez personas son usuarios de Internet, mientras que en México la proporción es seis de cada diez personas.

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2017 realizada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), recabó información a nivel nacional, estatal y local, y demostró que en México hay 71.3 millones de usuarios de internet y 17.4 millones de hogares con conexión a este servicio.

Las principales actividades de los usuarios de Internet en México son: 96.9% obtener información, 94.74% entretenimiento, 90% comunicación, 78.1% acceso a contenidos audiovisuales y 76.6% acceso a redes sociales. Ya sea mediante conexión fija o móvil, 17.4 millones de hogares disponen de Internet (51% del total nacional). El análisis geográfico realizado demostró que el uso del Internet es un fenómeno urbano, puesto que el 86% de los usuarios se concentran en estas zonas. Entre las ciudades con mayor proporción de usuarios de Internet en México, se encuentran Hermosillo, Sonora (86.1%); Cancún, Quintana Roo (85.4) y Mexicali, Baja California (83%). El grupo de edad que concentra la mayor proporción de

usuarios de Internet tanto en mujeres como en hombres es el grupo de 18 a 34 años.

Un dato interesante de los resultados del último año demostró que el 89.7% se conecta a Internet desde un celular inteligente. En 2017, se registraron un total de 64.7 millones de usuarios que disponen de un celular inteligentes, de los cuales 36.4 millones instalaron aplicaciones de mensajería instantánea, herramientas de acceso a redes sociales, contenido de audio y vídeo y de acceso a la banca móvil. La conexión móvil a Internet es la más utilizada por el 86.8% de los usuarios, mientras que el restante 13.2% por ciento se conecta a Internet por Wi-Fi.

Los dispositivos móviles se están convirtiendo en el instrumento esencial para las empresas, al potencializar y agilizar los negocios. Así mismo las aplicaciones también son un factor a tener en cuenta en cualquier empresa debido a la alta conectividad que tienen las personas hoy en día. Es por esta razón que las organizaciones deben plantearse cómo puede ayudarles en la adopción de estas nuevas tecnologías, ya sea una aplicación para los clientes, una corporativa para que utilicen los colaboradores u otras que fomenten su productividad (anotaciones, gestores de tareas, calendarios, chats, etc.).

El teléfono celular incrementa de forma decisiva la capacidad de comunicación. Su uso se ha generalizado al grado de convertirlo en un elemento cotidiano y necesario; ya no solo para comunicarse con otras personas, sino para diversas funciones asociadas a la generación, envío, recepción y consulta de información, así como el acceso a internet. Incluso las empresas enfrentan serios dilemas con respecto al uso de los teléfonos celulares inteligentes, que van desde la elección de colaboradores a los que debe pagar planes de voz y datos porque sus actividades lo requieren, hasta la prohibición del uso de los dispositivos por disminuir la productividad o poner en riesgo la seguridad de los colaboradores. Por ello, es necesario definir una estrategia que permita el desarrollo de la cultura móvil dentro de la organización y que promueva el uso correcto de los dispositivos.

Para una empresa como Grupo Xcaret, donde tenemos contacto directo con los clientes, es imperativo responder a los requerimientos de forma inmediata y en el teléfono celular encontramos una herramienta ágil y productiva.

Sin embargo, el análisis de la realidad y la lo más importante para tomar la decisión de otorgar teléfonos inteligentes con planes de voz y datos a los colaboradores, surgió de la reflexión de sus necesidades. La mayoría de los colaboradores de Grupo Xcaret no son originarios de Quintana Roo, sus familias se encuentran en otros estados; por ello, era necesario ofrecerles alternativas de comunicación que les permitieran estar en contacto y que no impactarán negativamente sus finanzas personales.

Para algunas familias, es complicado acceder a Internet; es por ello que los planes que ofrecemos a los colaboradores cuentan con gigabytes que, en ocasiones, son utilizados por los hijos de los colaboradores para acceder a Internet y poder realizar algunas tareas escolares. Ante este escenario, el Grupo ha evaluado para los siguientes años brindarles el beneficio a los colaboradores de contar con un modem

inalámbrico para sus hogares y contribuir en esta necesidad de conectividad a Internet que beneficie a sus familiares.

## 7.2 ¿A qué sectores se dirige?

Está dirigido principalmente a los colaboradores de Grupo Xcaret y, en el formato de segunda línea, también beneficia a los familiares directos o indirectos de los colaboradores.

## 7.3 Objetivos derivados de la problemática que se quieren atender

1. Promover el derecho a nuestros colaboradores de acceso a la información digital y a Internet.
2. Brindar a los colaboradores un medio de comunicación que les permita estar mejor comunicados con sus familiares y amigos.
3. Incrementar los canales de comunicación internos de la organización a través del teléfono celular.
4. Promover herramientas de trabajo ágiles y productivas que los colaboradores puedan utilizar en cualquier momento o lugar.

## 7.4 Estrategias para abordar la problemática

1. Institucionalización del programa como un beneficio para los colaboradores de Grupo Xcaret sin costo alguno (en su formato de primeras líneas).
2. Extensión del beneficio del programa de segundas líneas para familiares directos o indirectos de los colaboradores a un bajo costo.
3. Acceso a equipos de telefonía inteligentes y de última generación, para acercar a los colaboradores a la tecnología.
4. Incremento de los beneficios del plan de datos de las líneas de celular para colaboradores en cada renovación.
5. Acercamiento de los mecanismos de atención sobre las líneas telefónicas a los colaboradores.
6. Aprovechamiento de los equipos otorgados para asegurar la comunicación interna.

## 7.5 Metas

1. Asegurar que el 100% de los colaboradores cuenten con una línea y equipo celular.
2. Tener una base de datos actualizada del 100% de las líneas de celulares asignadas a colaboradores.
3. Tener una base de datos actualizada del 100% de las líneas de celulares solicitadas por colaboradores.
4. Habilitar canales de comunicación y medios de atención para los colaboradores dentro y fuera de la organización.

5. Desarrollar estrategias de comunicación interna en la que a través de los celulares los colaboradores estén mejor informados acerca de la organización.

## 7.6 Acciones

### a) Acciones para asignación de líneas de celulares:

Como parte del proceso de asignación de líneas de celulares a colaboradores, hemos diseñado un prototipo de generación de base de datos el cual consistió en lo siguiente:

1. Desarrollar un formulario de Google para el registro de datos de líneas y datos de los colaboradores en los eventos de asignación en las diferentes unidades de negocio.
2. Establecer criterios de datos de información necesarios a respaldar de cada línea de celular.
3. Instalar un escáner al equipo de cómputo o laptop mediante un puerto de USB.
4. Escanear de cada equipo de celular el número de celular, el número del SIM y el número de IMEI.

Las renovaciones de líneas de celulares de colaboradores se realizan en los meses de enero, abril y agosto de cada año en todas las unidades de negocio. A través de un mensaje de texto, notificamos con anticipación a los colaboradores para que acudan a renovar su línea telefónica y su celular en la unidad de negocio que les corresponde.

### b) Acciones de atención a colaboradores:

Para cualquier situación referente a las líneas de colaboradores o líneas ejecutivas, existen diferentes canales de comunicación en las que se pueden contactar a los equipos de Telcel o de Administración de Telecomunicaciones de Grupo Xcaret, tales como:

- Telcel
  1. Marcando al \*111
  2. Marcando al número celular del asesor de Telcel para Grupo Xcaret.
- Administración de Telecomunicaciones de Grupo Xcaret:
  1. Enviando un correo a [atencion.celulares@xcaret.com](mailto:atencion.celulares@xcaret.com)

### c) Acciones de solicitud de segundas líneas:

Los colaboradores pueden solicitar segundas líneas en los módulos de atención Telcel que se encuentran en los comedores de colaboradores de las diferentes unidades de negocio, los cuales operan en los siguientes horarios:

1. Xcaret: Todos los jueves y viernes de 13:00 a 16:00 horas.
2. Xel-Há: Todos los miércoles de 13:00 a 16:00 horas.
3. Xplor y Xplor Fuego: Todos los martes de 13:00 a 16:00 horas.
4. Xoximilco: Primer lunes de cada mes de 14:00 a 16:00 horas.

5. Dirección Comercial (Cancún): Primer lunes de cada mes de 12:00 a 13:30 horas.

#### d) Acciones de comunicación

Una de las estrategias de comunicación diseñadas para mantener informados a los colaboradores mediante el uso de su equipo celular empresarial:

1. **Aplicación Entérate:** Es una aplicación desarrollada para los sistemas operativos IOS y Android que los colaboradores pueden descargar e instalar en su móvil desde App Store o Google Play, respectivamente. A través de esta aplicación los colaboradores pueden consultar en su celular toda la información del Grupo como noticias, eventos, beneficios, descuentos, rutas de transporte de personal, oportunidades de desarrollo, fotos, videos, etc. Esta misma aplicación puede ser descargada e instalada en las segundas líneas solicitadas por los colaboradores para sus familiares directos o indirectos, y en la que ellos pueden consultar información sobre el resto de los programas que son extensivos a familiares directos como: becas escolares, descuentos en negocios locales, útiles escolares, eventos deportivos, eventos del Día de la Familia, cortesías a los parques y tours, entre otros.
2. **Mensajería de texto Entérate:** Existe un sistema de mensajes de texto de Entérate, administrado por la Dirección de Capital Humano, la cual consiste en enviar de manera simultánea a las 7,875 líneas activas del Grupo, información relevante sobre la organización. Mensualmente el área de Administración de Telecomunicaciones envía la base de datos actualizada para asegurar que todos los colaboradores estén informados.

#### 7.7 Participantes

1. **Socios:** La Presidencia y Dirección General de Grupo Xcaret encomendó al área de Administración de Telecomunicaciones seleccionar a la compañía telefonía que ofreciera los mejores beneficios en cuanto a planes de líneas, datos y equipos celulares para todos los colaboradores.
2. **Colaboradores:** A través del área Administración de Telecomunicaciones el “Programa de líneas de celulares para colaboradores” es gestionado en todas las unidades de negocio del Grupo, estableciendo un esquema de mejora continua y fortalecimiento del programa a mediano y largo plazo. A su vez, el área Atención al Colaborador, se genera toda la información referente a la organización la cual es difundida a través del programa “Entérate” en sus diferentes versiones, entre ellas, la aplicación móvil descargable y el sistema de mensajería de texto. Y por parte del área de Nóminas, se determina cuáles de los colaboradores son acreedores a solicitar el beneficio de segundas líneas.

- 3. Proveedores:** La cuenta de Grupo Xcaret es una de las más importantes en México por el número de líneas que representa. En apego a lo establecido por el Código de Prácticas Comerciales, el acuerdo comercial entre Telcel y Grupo Xcaret establece cuatro diferentes planes de renta con sus respectivos beneficios, así como criterios y condiciones para cambios de equipo, cambio de planes y servicios adicionales y detalles de llamadas.

### 7.8 Resultados Obtenidos

A la fecha contamos con un total de 7,875 líneas activas de colaboradores en todo el Grupo (Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xenotes, Xoximilco, Xenses, La Casona Valladolid, Dirección de Operaciones, Dirección Comercial, Dirección de Estrategia Corporativa, Dirección de Destino Xcaret, Dirección de Innovación y Desarrollo, Hotel Xcaret México, *Mexico Destination Club* y Dirección General).

### 7.9 Instrumentos de Verificación

1. Formato Comodato de uso de telefonía celular
2. Formato de Orden de servicio de asignación de celulares
3. Formato de Vale de resguardo de líneas de celulares para colaboradores
4. Formato de Vale de resguardo de líneas de celulares para ejecutivos
5. Visitas de campo a Centros de Atención Telcel
6. Bases de datos de líneas celulares
7. Base de datos de solicitudes de segundas líneas
8. Base de datos de equipos celulares en resguardo

### 7.10 Dentro de la empresa, la práctica fue evaluada por

- El equipo responsable

Equipo responsable, Dirección de Tecnología, Dirección de Capital Humano, Presidencia y Dirección General.

## 8. IMPACTO (Resultados)

### 8.1 ¿Se alcanzaron los objetivos generales?

Sí. El objetivo principal del programa ha sido otorgar a los colaboradores una solución que les permita ser más eficientes y productivos en su trabajo, estar mejor comunicados con sus familiares y amigos, así como garantizar su derecho de acceso a Internet. La existencia del programa por más de 14 años y el incremento de líneas de celulares cada año, demuestran el éxito del programa.

### 8.2 ¿Se cubrieron las expectativas de la empresa?

Sí. En el ámbito laboral, los *smartphones* y las líneas celulares han favorecido la comunicación de los equipos de trabajo, la solución de situaciones con prontitud y la toma de decisiones de manera más eficiente.

La percepción de los colaboradores sobre los beneficios que les ofrecemos, nos han permitido ocupar la posición número 14 dentro del ranking de Las Mejores Empresas para Trabajar en México (GPTW) y la posición número 3 en el ranking de la Generación Millennial , ambas de más de 5 mil colaboradores.

### 8.3 Describa el impacto general en los objetivos del negocio

La rotación del personal es uno de los factores más preocupantes a considerar en el sector turístico por los costos económicos y la fuga de capital intelectual que genera. Aunque los sueldos y salarios son fundamentales para asegurar la permanencia de las personas en las empresas, otros factores como el clima laboral y las prestaciones adicionales a lo establecido por la ley, contribuyen a disminuir la rotación. En este sentido, el “Programa de beneficios de líneas de celulares para colaboradores”, forma parte de un amplio paquete de beneficios que ofrecemos a los colaboradores del Grupo.

### 8.4 Detalle el impacto de la práctica en la comunidad interna

El “Programa de líneas de celulares a colaboradores” tiene un claro impacto en el pilar de “Personas” de nuestro modelo de sostenibilidad al promover buenas prácticas de calidad de vida con todos los colaboradores que forman parte del Grupo. Los colaboradores perciben este beneficio como un gran apoyo por parte de la empresa al facilitarles un equipo celular que les permite estar mejor informados acerca de la organización, estar mejor comunicados con sus familiares a través de las segundas líneas, y utilizar su línea de celular como una herramienta más de trabajo cuando así lo requieran por urgencia.

Como resultados tangibles, es posible determinar que este paquete de compensaciones nos ha permitido tener una rotación muy por debajo de la media del destino (hasta por siete puntos porcentuales menos). Aunado a que la percepción de los colaboradores sobre los beneficios que les ofrecemos, también nos han permitido ocupar la posición número 14 dentro del ranking de Las Mejores Empresas para Trabajar en México (GPTW) y la posición número 3 en el ranking de la Generación Millennial , ambas de más de 5 mil colaboradores.

- **Especifique el impacto en los grupos de relación de la empresa**

**1. Colaboradores:** El programa de beneficios de líneas de celulares es un beneficio para los colaboradores del Grupo en el momento que son acreedores a un contrato por tiempo indefinido (esto es, tres meses después de su ingreso). Este beneficio consiste en la entrega de un equipo celular nuevo con un plan de datos ilimitado y sin costo alguno para el colaborador.

**2. Familiares de los colaboradores:** Este programa es un beneficio extensivo para familiares directos o indirectos de los colaboradores a través de las segundas líneas, las cuales cuentan con todos los beneficios que tienen las primeras líneas de

colaboradores. El cobro de estas segundas líneas de se realiza directamente al colaborador vía nómina.

**3. Organizaciones de la sociedad civil:** El beneficio ha sido extensivo a los colaboradores de Flora, Fauna y Cultura de México, A.C., organización aliada en los programas de preservación del patrimonio natural y cultural.

**4. Proveedor:** Concentra una de las cuentas más importantes de México (por el número de líneas telefónicas que representa) y que año con año se incrementa de forma considerable.

## 9. Proceso

### 9.1 ¿Hubo un diseño de metodología y herramientas adecuadas para asegurar el alcance de los objetivos en cada etapa de la práctica?

Contamos con un procedimiento de asignación de líneas de celulares para colaboradores y segundas líneas, estructuradas de la siguiente manera:

1. Asignación de líneas a colaboradores:
  - a. Todo colaborador que se integre a la plantilla fija de Grupo Xcaret, a partir de que obtenga su contrato indeterminado, tiene derecho como beneficio y sin costo alguno, plan de telefonía activado con equipo incluido Nivel 1 (Controlado).
  - b. Los planes los debe asignar el área a la cual se integrará el colaborador teniendo en consideración los siguientes aspectos: presupuesto del área y puesto a desempeñar del colaborador.
  - c. El personal de Atracción de Talento debe entregar al colaborador la Hoja Comodato, la cual debe ser entregada a su vez a la Administración de Telecomunicaciones.
  - d. Previo a la entrega del teléfono del colaborador, la Administración de Telecomunicaciones debe verificar la disponibilidad de líneas nuevas con equipos de celular incluidos. En caso de no disponer de líneas nuevas, se deben contemplar las líneas y equipos usados de acuerdo las líneas en espera a entregar.
  - e. La Administración de Telecomunicaciones debe entregar la línea y el equipo celular al colaborador al mes transcurrido en el que el mismo, hace entrega de la Hoja de Comodato en el área.
  - f. La Administración de Telecomunicaciones debe realizar la entrega de los equipos celulares directamente en las unidades de negocio donde sean solicitados.
  - g. Cada colaborador que cuente con un equipo celular deberá tener una Hoja Comodato firmada.
  - h. La Dirección General, Direcciones Ejecutivas, Subdirecciones y Gerencias que soliciten un equipo celular, deben enviar a la Administración de Telecomunicaciones gestione la adquisición de la línea solicitada con el proveedor de servicios de telefonía.

- i. La Administración de Telecomunicaciones debe informar al colaborador mediante una Hoja Comodato y a los Ejecutivos mediante una Hoja de Resguardo el Plan de Telefonía que le corresponde, así como la forma de proceder en caso de exceder las condiciones establecidas.
- j. Los días 30 de cada mes, la Administración de Telecomunicaciones envían los formatos correspondientes informando que usuarios rebasaron el plan autorizado para que sea justificado en la misma hoja (si aplica).
- k. Todos los colaboradores que tengan un teléfono celular como herramienta de trabajo, tienen derecho a un cambio de equipo al vencer el plazo forzoso de 18 meses de la línea contratada por un equipo nuevo de acuerdo estándar actual. En caso de líneas ejecutivas en el plan más alto, los ejecutivos tienen la oportunidad de elegir el equipo que requiera, la empresa solventa \$ 4,000.00 pesos sobre el precio del celular y el resto se cobra de 1 a 6 quincenas en cuentas por cobrar, vía nómina al ejecutivo.
- l. Para cambio de plan en la línea, se debe llenar el formato de “Solicitud de línea ejecutiva” el cual estará completamente firmado por la Gerencia, Subdirecciones o Direcciones, según sea el caso.
- m. La Gerencia de cada área debe llevar el control del gasto de las líneas que tengan contratadas sus colaboradores.
- n. Los pagos del servicio de telefonía se deben realizar de acuerdo a las guías contabilizadoras vigentes a la fecha.
- o. La Administración de Telecomunicaciones envía a cuentas por pagar el reporte de facturación que envía el ejecutivo del proveedor de servicios de telefonía con el monto a pagar fecha límite 17 de cada mes, para que se verifique que el cobro en la tarjeta corporativa corresponda a lo que envía el ejecutivo del proveedor de servicios de telefonía y se realicen los pagos necesarios.
- p. Contabilidad registra las líneas en los centros de costos correspondientes de acuerdo al reporte mensual que envía la Administración de Telecomunicaciones.
- q. Los estados de cuenta deben ser archivados por la Administración de Telecomunicaciones para cualquier aclaración.
- r. Es obligación de la Direcciones, Subdirecciones y/o Gerencias (según sea el caso) filtrar las justificaciones de acuerdo a su criterio para decidir si el excedente que presenta la línea es realmente laboral, de lo contrario el área en cuestión debe negar la justificación para que sea aplicado en cuentas por cobrar al colaborador que presente excedentes por uso personal.

- s. La empresa se compromete a cubrir el plan tarifario mensual que corresponde por el uso de la herramienta, mientras persista la relación laboral con el colaborador(a).
- t. Todo colaborador debe ser consciente y es responsable de la información que tiene en custodia, deberá cumplir las normas y leyes vigentes de seguridad de la información y protección de datos, de igual manera hacer uso del equipo y línea telefónica dentro del principio de legalidad.

## 2. Asignación de segundas líneas:

- a. Los colaboradores deben llenar la solicitud de segunda línea los primeros 15 días de cada mes.
- b. Es responsabilidad del proveedor de servicio de telefonía móvil: realizar la recolección de solicitudes en base de datos para posterior envío al área de Administración de Telecomunicaciones. El área de Administración de Telecomunicaciones debe enviar al área de Nómina la base de datos con las solicitudes, en un periodo no mayor a tres semanas contadas a partir de que recibe la base por parte del proveedor. Y posteriormente, enviar mensaje de texto a los colaboradores para la recolección de las líneas y realizar entrega de equipo celulares a solicitantes.

## 3. Término de relación empresa - colaborador:

- a. El colaborador es responsable de llevar al área de Administración de Telecomunicaciones la *Hoja de Ruta* para recabar la firma correspondiente.
- b. La Administración de Telecomunicaciones debe revisar la base de datos para verificar con cuantas líneas cuenta el colaborador.
- c. El colaborador debe entregar la línea (SIM) y equipo que se le haya asignado en perfectas condiciones (no mojado, ni golpeado) al departamento de Administración de Telecomunicaciones, de lo contrario se descontará el costo total del equipo vía finiquito al colaborador.
- d. El área de Nómina por ningún motivo debe recibir la Hoja de Ruta que no esté firmada por el área de Administración de Telecomunicaciones.
- e. El teléfono celular corporativo entregado por el colaborador de baja debe ser reasignado a la persona que la misma área determine, o en caso de que no desee reasignar, el área debe enviar un correo dirigido al área de Administración de Telecomunicaciones para otorgar otra área diferente con la finalidad de dar de baja de su centro de costos.

### 9.2 ¿Qué aportación hace la práctica a los ODS? Mencione a cuál de ellos

El Programa de Beneficio de Líneas de Celulares incide en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, específicamente en las siguientes metas:

- **Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico**

**Meta 8.3:** Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación.

- **Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura**

**Meta 9.C:** Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.

## 10. Aprendizajes y retos:

### 10.1 Factores de éxito

1. Establecimiento de un convenio formal con Telcel que permitiera cada 18 meses mejorar los modelos de equipos *smartphone* y los beneficios de los diferentes planes de líneas de celulares.
2. Reconocimiento del teléfono celular como una herramienta que mejora la productividad y no como una herramienta de distracción.
3. Adopción de los teléfonos celulares como herramientas que facilitan el trabajo de los colaboradores.
4. Optimización de recursos financieros a través de la reasignación de equipos y líneas telefónicas devueltos por motivos de bajas de colaboradores (la empresa continúa pagando los planes que aún no se vencen).
5. Intervención de la Presidencia y Dirección General en las negociaciones con el proveedor para obtener mayores beneficios para los colaboradores, optimizando recursos y costos tanto para la empresa como para los colaboradores.
6. Beneficio a colaboradores a través de segundas líneas para familiares a costos preferenciales, lo cual incide en la economía del colaborador. Además, la empresa es aval de cada colaborador esta solicitud como persona física y acudiendo directamente a cualquier Centro de Atención Telcel, requiere de muchas condicionantes).
7. Asesoría por parte del proveedor para atender las necesidades de colaboradores, lo cual reduce la cantidad de solicitudes al área de Administración de Telecomunicaciones.
8. Equipo capacitado en negociación y conocimiento del sector de telecomunicaciones, lo que ha permitido fortalecer y potencializar el programa.
9. Generación de una partida presupuestal denominada “Telefonía” en la que se destina todo el dinero recaudado por cobro de los equipos celulares de los colaboradores que no han pasado los criterios de devolución y garantía. Esto ha permitido generar un fondo para la compra de nuevos equipos cuando así se requiera. El cobro es un deducible que va de acuerdo a las condiciones y devaluación que tenga el celular y el que determine el área de Administración de Telecomunicaciones.

## 10.2 Principales retos que ha presentado la práctica a la empresa

1. Contar con un enlace de Administración de Telecomunicaciones en cada unidad de negocio del Grupo para dar una adecuada gestión y seguimiento de atención a los colaboradores.
2. Contar un sistema de detección de bajas de colaboradores que permitiera efficientizar la asignación de líneas de celular y evitar la activación de nuevas líneas que muchas veces no son necesarias porque se podrían asignar las que ya estaban en uso.
3. Habilitar oficinas mucho más amplias para el equipo de Administración de Telecomunicaciones para la atención de los colaboradores, así como mobiliario de oficina, equipos de cómputo y/o *laptop* y transporte para los traslados a las diferentes unidades de negocio.
4. Reestructurar los perfiles de puestos del área de Administración de Telecomunicaciones para poder asignar mejor las funciones de los que integran el área.

## 10.3 Principales oportunidades de la práctica

1. Desarrollar mecanismos internos de evaluación sobre el servicio brindado por el área de Administración de Telecomunicaciones.
2. Contar con un Centro de Atención Telcel en cada unidad de negocio en donde un asesor de dicha compañía pudiera atender y resolver las necesidades sobre las líneas de celular de los colaboradores.
3. Establecer para los siguientes años nuevas propuestas que permitan potencializar el programa e incrementar los beneficios para cada tipo de plan de línea de celular.

## 10.4 ¿Hacia dónde va la práctica?

En los próximos años, el programa continuará creciendo para integrar a los colaboradores de las nuevas unidades de negocio que se prospectan. Para 2019, brindaremos el beneficio de una tercera línea de celular para familiares directos o indirectos con los mismos planes de financiamiento para el colaborador que así lo requiera. Para 2020, brindaremos el beneficio de módems móvil inalámbricos para hogares, los cuales también podrán ser adquiridos a través de planes de financiamiento a bajo costo. Con esta última opción, podríamos asegurar una mayor accesibilidad a internet de los colaboradores de Grupo Xcaret.

## 11. INNOVACIÓN

### 11.1 ¿Describa los elementos que hacen a la práctica sobresaliente, novedosa y ejemplar

En otras empresas, los celulares se otorgan exclusivamente a los puestos de mayor rango. En Grupo Xcaret, forma parte de los beneficios que se ofrecen a

colaboradores sin importar su rango dentro de la organización y se hace extensivo a sus familiares. A través de este programa promovemos el derecho de acceso al internet que todas las personas.

A través de este programa hemos comprobado que el uso de la tecnología aumenta la productividad de nuestros equipos de trabajo; es una inversión que nos permite ofrecer una herramienta con diversas soluciones.

Particularmente, a través de esta práctica aumentamos las oportunidades de nuestros colaboradores y sus familias, al disminuir la brecha digital. Con este programa, le brindamos a todos los colaboradores una herramienta de trabajo adicional que pueden utilizar en cualquier lugar para acceder a su cuenta de correo empresarial y archivos y poder atender algún asunto laboral que por su sentido de urgencia requieran darle seguimiento. Al renovarse los planes de líneas de celulares cada 18 meses, el colaborador puede quedarse con su equipo smartphone anterior sin necesidad de devolverlo y en automático se le entrega uno nuevo. Estos equipos usualmente son utilizados por los familiares del colaborador.

## 12. Comunicación interna y difusión externa

### 12.1 ¿Su empresa cuenta con un informe de responsabilidad social?

Sí

De forma anual reportamos nuestras acciones y resultados económicos, sociales y ambientales. Además, desde el año 2015, presentamos la Memoria de Sostenibilidad de Grupo Xcaret ante algunos representantes de nuestros grupos de interés: colaboradores, socios, líderes de opinión, medios de comunicación, academia, autoridades gubernamentales, competencia, proveedores, aliados comerciales y organizaciones de la sociedad civil. La Memoria de Sostenibilidad 2017 se encuentra disponible para consulta y descarga en el sitio corporativo: [www.grupoexperienciasxcaret.com.mx](http://www.grupoexperienciasxcaret.com.mx).

### 12.2 ¿Reporta esta práctica en su informe de responsabilidad social?

Sí

Sí. Este programa es reportado desde 2007 dentro de los Informes de Responsabilidad Social Corporativa, hoy Memoria de Sostenibilidad de Grupo Xcaret. En las últimas dos memorias se han reportado los resultados en la sección "Beneficios para colaboradores".

### 12.3 Principales herramientas de comunicación que emplea internamente para difundir la práctica

Otros / Especifique

1. **Plataforma de Comunicación Interna (Entérate):** Aplicación móvil, correo institucional, sitio web y tableros en oficinas de Capital Humano en las diferentes unidades de negocio.

2. Pantallas de comedores de colaboradores
3. Módulos Telcel en los comedores de las unidades de negocio
4. Folletos Telcel

#### 12.4 Principales herramientas de comunicación que emplea externamente para difundir la práctica

- Otros/ Especifique

Memoria de Sostenibilidad de Grupo Xcaret.

#### 12.5 Reporta sobre ella en su Informe Anual

- Sí

Forma parte de los resultados que presenta la Dirección de Estrategia Corporativa, de la cual forma parte la Dirección de Capital Humano. Este informe se presenta a los socios del Grupo.

### 13. Relación de evidencias presentadas

#### 13.1 Listado de documentos y/o materiales que se anexan para soportar la aplicación de la práctica

1. Extracto del Informe de RSC de Grupo Xcaret 2012
2. Extracto del Informe de RSC de Grupo Xcaret 2014
3. Extracto del Informe de RSC de Grupo Xcaret 2015
4. Extracto del Memoria de Sostenibilidad de Grupo Xcaret 2016
5. Extracto del Memoria de Sostenibilidad de Grupo Xcaret 2017
6. Formato Comodato Uso de Telefonía Celular
7. Orden de Servicio de Asignación de Celulares
8. Organigrama de la Dirección de Tecnología
9. Procedimiento de Asignación de Celulares
10. Vale de Resguardo de Celulares
11. Mensaje de texto “Entérate”
12. Vídeo de descarga de la Aplicación Entérate
13. Fotografías de Asignación de Líneas de Celulares a Colaboradores
14. Comunicado Entérate del Programa de Beneficio de Celulares
15. Modelo de Sostenibilidad de Grupo Xcaret
16. Política de Sostenibilidad de Grupo Xcaret
17. Propuesta del Beneficio “Internet en tu casa” de Grupo Xcaret

- Las evidencias de soporte pueden ser consultadas en la siguiente liga:

<https://www.dropbox.com/sh/ekI5463eu2z75tu/AAAacJ9UhJ2Y5k6Z9EaleCNMa?dl=0>

Documentación de Buenas Prácticas de Sostenibilidad  
Programa de Beneficios de Líneas de Celular para Colaboradores

