

1. POSTULACIÓN DE LA PRÁCTICA

1.1 Nombre de la práctica:

Impulso al Desarrollo Comunitario en Ciudad Chemuyil

1.2 Objetivo general de la práctica:

Ser agentes de cambio y desarrollo sostenible en Ciudad Chemuyil, comprometiéndonos con la implementación de programas de apoyo para la construcción y coordinación de espacios educativos, instalaciones deportivas, servicios de salud, recreación y áreas verdes, así como las necesidades que demande la comunidad, destinando recursos humanos, económicos y materiales

1.3 Breve descripción de la práctica:

En el año 1997, Xel - Há auspicia a Ciudad Chemuyil, ubicada a poca distancia del Parque, con el objetivo de comprometerse con la prevención de problemáticas sociales que se pudieran presentar como consecuencia de la actividad turística y considerando que la gran mayoría de sus colaboradores provenía de esta comunidad. Xel - Há ha contribuido al desarrollo integral de Chemuyil, mediante la continuidad en los programas de educación, salud, imagen urbana y sensibilización ambiental, entre otras necesidades que han surgido de acuerdo a su crecimiento.

1.4 Periodo de ejecución

Desde el año 1997

1.5 Favor de indicar la categoría en la cual está postulando la práctica

- Vinculación con la comunidad

2. LA EMPRESA

2.1 Resumen de la empresa

Xel - Há es una Maravilla Natural, considerada el acuario natural más bello del mundo conformado por atractivos que la hacen única como senderos que recorren la selva, los manglares, la playa y una hermosa caleta, hogar de diversas especies de fauna y flora de la región. Desde 1995, este parque acuático es un modelo de aprovechamiento turístico sostenible donde se comparte el respeto a la naturaleza con todos sus grupos de interés, desde su comercialización hasta su operación

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?

Documentación de Buenas Prácticas de Sostenibilidad

Impulso al Desarrollo Comunitario de Ciudad Chemuyil 2013



Ciudad Chemuyil es un poblado donde habitan colaboradores del sector turístico, inició con la construcción de casas de interés social, en sus inicios sin calles pavimentadas ni servicios urbanos completos, donde habitaba el 85% de los colaboradores de Xel – Há. Al detectar condiciones de vida desfavorables, a causa del ritmo laboral tan acelerado, Xel - Há decide apoyar a esta comunidad donde habitaba la mayoría de sus colaboradores, ofreciendo y mejorando servicios básicos, brindando apoyo financiero y con gestiones ante instancias gubernamentales.

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

Colaboradores: Los colaboradores de Parque Xel - Há que habitan en Ciudad Chemuyil se ven directamente beneficiados con el programa, obteniendo como beneficio para ellos y sus familiares, mejores condiciones de vida en temas de salud, educación, servicios urbanos, recreación, entre otros. Por otro lado, los colaboradores que no pertenecen a esta comunidad, sienten orgullo de reconocer que la empresa en la que laboran se compromete ampliamente con esta comunidad cercana

Comunidad: La comunidad Chemuyil, conformada entre 2,300 y 2,500 mil habitantes, se ve directamente beneficiada, debido a que se ha trabajado por la prevención de problemáticas sociales que comúnmente se generan por el crecimiento acelerado de la actividad turística en una comunidad con poca población y poca presencia de instancias gubernamentales, como carencia de servicios básicos, delincuencia, violencia, adicciones e impacto ambiental

Gobierno: Grupo Xcaret ha trabajado en conjunto con el Gobierno Municipal para la coordinación y gestión de caravanas de salud y servicios públicos como pavimentación de calles, alcantarillado y la construcción de una planta de tratamiento con capacidad para atender hasta 30,000 habitantes; compartiendo el compromiso de beneficiar a la comunidad mediante su desarrollo integral

Academia: Desde la adopción del programa de *Impulso al Desarrollo Comunitario en Ciudad Chemuyil*, Grupo Xcaret, ha demostrado un fuerte compromiso con el desarrollo académico de esta comunidad mediante la apertura de Biblioteca la Ceiba, el Centro de Capacitación Tecnológica, y desde el año 2001, en alianza con el *Instituto Estatal para la Educación de Jóvenes y Adultos (IEEA)*, al ser una opción educativa para las personas mayores de 15 años que por alguna circunstancia se vieron en la necesidad de frenar su educación primaria y/o secundaria. Por otro lado, en el 2011 nos convertimos en la cuarta sede del Estado en atender a personas de los municipios de Carrillo Puerto, Morelos, las Comunidades de Muyil y Chumpón para cursar el bachillerato en línea

Generaciones Futuras: El compromiso del Grupo Xcaret como agentes de cambio es permanente, comprometiéndonos cada vez más con el desarrollo sostenible de nuestra empresa y sus grupos de interés. Nuestro compromiso constante con la comunidad proveniente de una visión sostenible, logrando que las generaciones futuras también lleguen a tener un lugar digno en donde vivir, en un principio fortaleciendo el desarrollo social y económico, para así implementar acciones a

favor del medio ambiente, mediante la sensibilización ambiental y compromiso de toda la población

Familiares de colaboradores: A pesar de que el porcentaje del personal que vive en Chemuyil ha disminuido, muchas familias de colaboradores se siguen viendo beneficiadas con los programas de Xel - Há. Esto debido a que muchos colaboradores emigran a ciudades como Tulúm o Playa del Carmen, buscando diferentes oportunidades de vivienda, continuando su relación laboral en Xel - Há; sin embargo las familias continúan habitando Ciudad Chemuyil

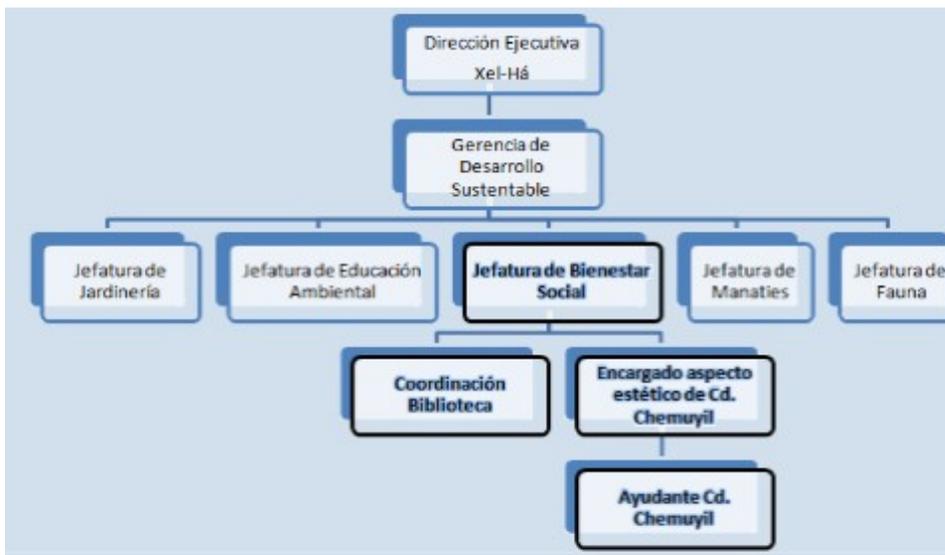
2.6 Dimensión integral en el que se desarrolla la práctica

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

3. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PRÁCTICA

3.1 Área / departamento de la empresa que coordina su implementación

Jefatura de Bienestar Social



3.2 Política de la empresa a la que responde esta práctica

Filosofía Grupo Xcaret

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

Visión: Ser únicos en recreación turística sostenible

Valores: Creatividad, Rentabilidad, Integridad, Espíritu de Servicio, Compromiso, Congruencia, Honestidad, Equidad y Responsabilidad Social

Política de Sostenibilidad:

Es política del Grupo Xcaret preservar este lugar para generaciones futuras bajo el compromiso de cumplir con las regulaciones ambientales aplicables, así como de reducir y prevenir los impactos negativos al medio natural y a la comunidad,

mejorando continuamente la eficiencia de su sistema de gestión y el desempeño de los indicadores de sostenibilidad EarthCheck

En el inciso 7 de la política de sostenibilidad, Xel - Há se compromete a promover y mantener programas sociales en las comunidades cercanas como Chemuyil, Akumal y Tulum, con el fin de brindar bienestar social además de los colaboradores del parque

Así mismo, se ha establecido las siguientes políticas del Departamento de Bienestar Social:

- Política de Clases del Centro de Capacitación Tecnológica
- Política Educación Abierta Plaza Comunitaria La Ceiba
- Política Uso de la Biblioteca en Ciudad Chemuyil

3.3 Descripción narrativa del proceso de implementación

Quintana Roo es un estado joven que ha tenido un desarrollo turístico acelerado y se ha posicionado como uno de los destinos turísticos más importantes en México. De acuerdo a información del Barómetro Turístico, en el año 1999, tan sólo en la Riviera Maya se registró una muestra de 12,653 cuartos de hotel, lo cual representa aproximadamente el 30% de los cuartos hasta el 2012, año en el que se registraron 40,361, es decir, el crecimiento ha sido de más de 2 mil cuartos al año en promedio desde 1999.

Derivado de este acelerado crecimiento turístico, reflejo del incremento en cuartos de hotel, entre otros servicios turísticos, que ha generado nuevas oportunidades laborales, existe mucha migración desde muchos estados de la república hacia este polo turístico, formando una población poli cultural y una mezcla de costumbres, con una elevada expectativa de crecimiento económico y desarrollo laboral. En los principales poblados de Quintana Roo, comenzaron a surgir ciertas problemáticas derivadas principalmente por un constante flujo migratorio, desarraigo, largas jornadas laborales y familias disfuncionales, como lo son padecimiento de estrés, depresión y ansiedad principalmente. En el caso de la población infantil en el estado, de acuerdo al Desarrollo Integral de la Familia (DIF), los padecimientos más comunes son hiperactividad, déficit de atención, problemas neurológicos y de conducta como el bullying.

En el año 1994, se funda Parque Xel - Há, concesionado por el Gobierno del Estado de Quintana Roo a los Socios del Parque Xcaret, quienes implementan buenas prácticas ambientales y sociales, trabajando bajo principios de sostenibilidad. A partir del año 1997, Xel - Há auspicia a Ciudad Chemuyil, comunidad que albergaba al 85% de sus colaboradores, ubicada a poca distancia del Parque, con la finalidad de servir como agentes de cambio y desarrollo sustentable, previniendo las principales problemáticas sociales que surgen en el resto del estado, causadas por el crecimiento acelerado de la actividad turística.

En el año 1998, Xel - Há en coordinación con el Centro de Investigaciones y Estudios Avanzados de Mérida, realizó un estudio comparativo a 1,540 habitantes sobre el estado biológico y calidad de vida de los migrantes mayas en el Caribe

Documentación de Buenas Prácticas de Sostenibilidad

Impulso al Desarrollo Comunitario de Ciudad Chemuyil 2013



Mexicano (Cd. Chemuyil) en relación a sus comunidades de origen. A partir del año 1999, complementando al equipo de lo que es hoy la Gerencia de Desarrollo Sostenible, Xel - Há consolidó el departamento de Bienestar Social dentro de su plantilla laboral, el cual tiene la finalidad de coordinar proyectos de beneficios a la comunidad, mediante apoyo financiero y con gestiones ante instancias gubernamentales para implementar programas de *impulso al desarrollo de la comunidad*.

Posteriormente, en el 2001 se realiza censo demográfico, económico y social, conformado por 229 entrevistas, comparando la situación social del año 1996 con la del 2001. Como resultado, obtuvimos información que nos permitió evaluar las acciones que hasta ese momento se habían venido realizando, mostrándonos un panorama y visión a donde debíamos encaminar nuestro programas y acciones. A partir de ese momento empezamos a trabajar seis líneas de acción: *educación, salud, cultura, donaciones, proyectos de investigación y obras* para espacios recreación e imagen urbana.

Uno de los primeros esfuerzos a favor del *progreso educativo* en Ciudad Chemuyil, fue el apoyo financiero para la construcción de aulas para preescolar, primaria y tele secundaria. Así mismo, en 1997 Xel - Há inició la operación de Biblioteca La Ceiba, convocando a diversas entidades académicas, gubernamentales y sociedad a una campaña de donación de material bibliográfico que abarcan diversas disciplinas: ciencias, historia, poesía, enciclopedias, literatura clásica y moderna, cuentos infantiles, novelas clásicas, material de y libros de consulta.

Así mismo, a partir del año 2001, se formalizó una alianza con el Instituto Estatal para la Educación de los Adultos IEEA, para la coordinación de asesorías a los alumnos. Con esta actividad que se desarrolla dentro de la Biblioteca “La Ceiba” se busca brindar la oportunidad de concluir la educación primaria y secundaria, así como alfabetizar a todas las personas que tuvieron la necesidad de frenar sus estudios.

En el año 2008, se puso en marcha el “Centro de Capacitación Tecnológica” con la donación de 14 equipos de cómputo por parte de la Asociación Civil Flora, Fauna y Cultura de México y la compañía Microsoft, ofreciendo también servicios de Internet y cursos de computación gratuita para la comunidad en general con personal calificado. El objetivo de este centro es contribuir al desarrollo de las habilidades tecnológicas, la reducción de la brecha digital e incidir en el desarrollo económico y social de la población. Cabe mencionar que en el año 2012 Grupo Xcaret donó 16 nuevos equipos de cómputo que reemplazaron a los equipos con los que trabajaba. Por otro lado, como otro de los esfuerzos a favor del desarrollo académico de la comunidad, en 2011 nos convertimos en la cuarta Sede del Estado de Quintana Roo, después de Chetumal, Cancún y Cozumel, atendiendo también a personas del Municipio de Carrillo Puerto, Morelos, las comunidades de Muyil y Chumpón que están cursando el bachillerato en línea.

Como acciones a favor de la salud de Chemuyil, en el año 2006, Xel - Há realizó gestiones, en coordinación con la Secretaría de Salud (SESA), el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) y la Comisión Nacional para los

Documentación de Buenas Prácticas de Sostenibilidad

Impulso al Desarrollo Comunitario de Ciudad Chemuyil 2013



Derechos Humanos (CNDH), para la asignación de una unidad de atención médica que realice consultas de manera permanente a los habitantes de la comunidad, por lo que partir del 2007 y hasta la actualidad, la Unidad de Atención Médica de Chemuyil es una realidad. Estas caravanas de salud contemplan medicina preventiva, vacunación, limpiezas dentales o extracciones y brigadas de optometría.

Por otro lado, en 1999 fue inaugurado el campo de béisbol de Ciudad Chemuyil, pero con el paso del huracán Emily en 2005, el campo quedó deteriorado, por lo que la dirección de Xel - Há solicita al municipio de Solidaridad autorización para rehabilitarlo, ahora con campo de béisbol "Samuel Mukul May", poniéndolo nuevamente a disposición de la comunidad en 2008, ofreciendo de esta forma, un espacio deportivo para impulsar la actividad física, previniendo enfermedades como obesidad, diabetes o dolencias cardíacas, causadas por la falta de actividad física.

Contar con una vivienda digna es fundamental para lograr un desarrollo comunitario pleno, por lo que en 2005, Xel - Há inicia el proyecto de unificación de fachada, con el objetivo de dar mantenimiento y estandarizar el aspecto de las viviendas, logrando que el poblado tenga un paisaje urbano digno, limpio y uniforme. Dentro de esta actividad, los habitantes de cada vivienda participan en un concurso pintando su fachada en el que Xel - Há dona la pintura, ofreciendo premios en efectivo para los primeros 3 lugares, con la intención de incentivar a los pobladores a unificar sus fachadas. Así mismo, son requisitos del concurso contar con la participación de toda la familia, mantenerla limpia y contar con jardines o plantas abundantes y bien cuidadas.

Por otro lado, después de mucho trabajo y resultados importantes para el desarrollo integral del poblado, llegó el momento de transmitir a Chemuyil las buenas prácticas ambientales de reciclaje que se llevan a cabo en Grupo Xcaret, implementando una cultura ambiental mediante la sensibilización de la población. Como primer paso, se llevaron a cabo campañas de concientización mediante visitar informativas, casa por casa. En 2010 se implementó un Programa de Separación de PET, colocando contenedores distribuidos en toda la comunidad y, a partir de junio de 2011, se inicia la campaña de recuperación de aceite vegetal quemado, que resulta ser un gran contaminante. Posteriormente la separación de vidrio y cartón, así como la elaboración de composta con los residuos orgánicos generados en pequeños restaurantes, comercios y por la comunidad. Con ello, continuamos implementando acciones en beneficio del medio ambiente, con la finalidad de hacer, de Ciudad Chemuyil, una comunidad verde. Posteriormente, en el año 2012 se inaugura la Planta de Tratamiento, con capacidad para atender hasta 30 mil personas, con una visión a mediano y largo plazo para beneficiar, no sólo a Chemuyil, sino a otras comunidades y empresas que necesitan conectarse a ella.

Con el esfuerzo y compromiso de Grupo Xcaret cumplimos con los objetivos de Desarrollo de Milenio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que constituyen un plan convenio por todas las naciones del mundo y todas las instituciones de desarrollo más importantes a nivel mundial. Erradicar la pobreza extrema y el hambre es uno de los objetivos del milenio de la ONU, por lo que la

Documentación de Buenas Prácticas de Sostenibilidad

Impulso al Desarrollo Comunitario de Ciudad Chemuyil 2013



primordial aportación de Grupo Xcaret es generar empleos en esta comunidad. Por otro lado, el segundo objetivo, y en segundo orden de prioridad, es lograr la enseñanza primaria universal, por lo que también la educación en esta comunidad es una de las prioridades de Grupo Xcaret. Combatir enfermedades graves es otro de los objetivos y Grupo Xcaret promueve en Chemuyil un estilo de vida saludable, ofreciendo servicios a la comunidad para que puedan lograrlo. Así mismo, garantizar la sostenibilidad del medio ambiente se ha convertido en estos últimos años en otra de las actividades en la comunidad.

3.4 Participantes

- Accionistas
- Ejecutivos
- Personal operativo
- Familiares del personal
- Organismos sociales (Flora, Fauna y Cultura de México)
- Organismos gubernamentales
- Secretaría de Educación Pública (SEP)
- Instituto Estatal para la Educación de los Adultos (IEEA)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO por sus siglas en inglés)
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

3.5 Grupo(s) de relación al que responde o beneficia

- Accionistas y/o ejecutivos
- Colaboradores
- Familiares del personal
- Organizaciones sociales
- Autoridades y/u organismos gubernamentales
- Comunidad
- Medio ambiente

3.6 Recursos invertidos

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

3.7 Presupuesto destinado a la práctica

En 2012: \$664,000 pesos de inversión social \$454,752 pesos en sueldo de colaboradores de Bienestar Social.

En total \$1'118,752 pesos destinados al Programa de Impulso Comunitario de Ciudad Chemuyil

3.8 Porcentaje de la inversión con respecto a las utilidades brutas

0.23% (2012)

3.9 Número de horas hombre invertidas

Considerando 8 hrs por colaborador:

- Diariamente 32 horas hombre
- Al año 10,011 horas hombre

3.10 Aportación de terceros

- Tiempo voluntario Servicios Profesionales
- Recursos financieros
- Recursos técnicos o materiales
- Asesorías para continuación de estudios
- Plataforma electrónica de educación a distancia
- Recursos para la construcción de planta de tratamiento por el Gobierno Federal y Estatal

3.11 Área geográfica donde se realiza la práctica

Zona continental del Municipio de Cozumel en el Estado de Quintana Roo, México (45km al sur de Playa del Carmen y 15km al norte de Tulum)



3.12 Descripción operativa de la práctica

A) Metas

- 1.- Ofrecer a todas las personas la posibilidad de concluir su Educación Primaria, Secundaria o Preparatoria en menor tiempo con base en los programas autorizados por la Secretaría de Educación (SEP)
- 2.- Contribuir al desarrollo de las habilidades tecnológicas, la reducción de la brecha digital e incidir en el desarrollo económico y social de la población mediante el Centro de Capacitación Tecnológica (CCT)
- 3.- Biblioteca La Ceiba: Promover la Educación a través del desarrollo de talleres educativos y pláticas, en un espacio abierto a la lectura, a la investigación y a la consulta de textos

- 4.- Brindar a la comunidad un ambiente limpio, seguro, sano y agradable, manteniendo limpias las calles, reforestando y manteniendo glorietas, parques y crucero
- 5.- organiza y lleva a cabo eventos de Salud, Culturales y Deportivos en la Comunidad Chemuyil para mejorar las condiciones de salud y calidad de vida de las personas
- 6.- Lograr la operación de una Planta de Tratamiento a beneficio de la Comunidad Chemuyil y comunidades cercanas
- 7.- Reconocer a Chemuyil como una Comunidad Verde: Promover y concientizar a la población de la comunidad sobre el cuidado del medio ambiente y la importancia de la limpieza en su comunidad

B) Acciones

- 1.1.- Firma del Convenio con el Instituto
- 1.2.- Estatal de Educación para Jóvenes y Adultos de Quintana Roo (IEEA) para el Desarrollo del Programa de Educación Abierta
- 1.3.- Difusión del programa
- 1.4.- Aplicación de exámenes
- 1.5.- Entrega de material
- 1.6.- Capacitación de alumnos
- 1.7.- Tramite de certificados
- 1.8.- Convenio con la SEP para ofrecer la Plataforma de Educación a Distancia
- 2.1.- Elaboración del Calendario de Cursos que se Imparten en el CCT
- 2.2.- Difusión del calendario en la Comunidad
- 2.3.- Impartir las clases en base a los Programas de Enseñanza, horarios y periodos establecidos
- 2.4.- Aplicación de la evaluación
- 2.5.- Organización de la ceremonia para la entrega de diplomas a las personas quienes concluyeron el modulo
- 2.6.- Elaboración del Reporte de Avance del CCT
- 3.1.- Diseño del programa anual y supervisión de las actividades
- 3.2.- Seguimiento del mantenimiento preventivo en equipos e instalaciones
- 3.3.- Promover entre los habitantes de Chemuyil las actividades del programa anual
- 3.4.- Control de material bibliográfico
- 3.5.- Curso de verano
- 4.1.- Elaboración del Cronograma de Actividades en Chemuyil y dar seguimiento a la aplicación del mismo
- 4.2.- Campañas de:
 - 4.2.1.- Limpieza de calles, glorietas y parques
 - 4.2.2.- Contenedores de desechos
 - 4.2.3.- Palapa de usos múltiples
 - 4.2.4.- Instalaciones deportivas

- 4.2.5.- Pintado de guarniciones de las calles
- 4.2.6.- Mantenimiento de la bodega
- 4.2.7.- Reforestación de las áreas
- 4.2.8.- Limpieza y reforestación del cruce de acceso a la comunidad
- 4.2.9.- Concurso anual de pintura de fachadas
- 5.1.- Recibir solicitudes del Delegado para coordinación de eventos de acuerdo a las necesidades de la comunidad
- 5.2.- Analizar las necesidades
- 5.3.- Identificar los recursos necesarios
- 5.4.- Programar fecha, lugar y hora de la actividad
- 5.5.- Solicitar apoyo de Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y/o Secretaría de Salud (SESA) o instituciones competentes
- 5.6.- Difundir la actividad entre las comunidad
- 5.7.- Supervisión de eventos
- 5.8.- Dar seguimiento a las anomalías reportadas en los eventos
- 5.9.- Para eventos deportivos se hace entrega de Premios
- 5.10.- Promover la realización de convenios con Instituciones del sector salud para la realización de brigadas médicas
- 6.1.- Proponer al Gobierno Federal el proyecto de la Planta de Tratamiento para que hiciera la aportación mayor
- 6.2.- Solicitud al Gobierno Estatal, el recurso económico faltante para la construcción de la obra
- 6.3.- Ofrecer pláticas de sensibilización ambiental a los habitantes de la comunidad para dar a conocer los beneficios ambientales de la Planta de Tratamiento
- 6.4.- Creación de un Patronato de Vigilancia para supervisar todo el proceso de la obra hasta el término de la misma
- 6.5.- Vigilancia y supervisión de proceso de la obra
- 6.6.- Inauguración de Planta de Tratamiento
- 7.1.- Ubicación de diferentes contenedores especiales distribuidos en la comunidad para separación de desechos: PET, aceite quemado y vidrio
- 7.2.- Campaña de sensibilización sobre el cuidado del agua
- 7.3.- En la Jornada Ambiental: Concurso de reciclaje, limpieza, reforestación, impartición de pláticas en las escuelas sobre separación de residuos y cómo hacer composta con los residuos orgánicos
- 7.4.- Campañas de sensibilización con niños de la comunidad, para generar concientización a los adultos
- 7.5.- Gestión para la construcción de una Planta de Tratamiento que atienda a la comunidad

C) Participantes

- 1.1.- Gerencia de Desarrollo Sostenible Xel - Há
- 1.2.- Jefatura de Bienestar Social Xel - Há
- 1.3.- Asesor(a) del IEEA
- 1.4.- Promotor(a) de IEAA

Documentación de Buenas Prácticas de Sostenibilidad
Impulso al Desarrollo Comunitario de Ciudad Chemuyil 2013



- 1.5.- Secretaría de Educación Pública
- 2.1.- Todos los colaboradores de departamento de Bienestar Social
- 2.2.- Comunidad involucrada
- 3.1.- Jefatura de Bienestar Social
- 3.2.- Coordinación de Biblioteca
- 3.3.- Comunidad
- 4.1.- Gerencia de Desarrollo Sostenible
- 4.2.- Colaboradores del departamento de Bienestar Social
- 4.3.- Miembros de la comunidad
- 4.4.- Personal operativo
- 5.1.- Gerencia de Desarrollo Sostenible
- 5.2.- Todos los colaboradores del Departamento de Bienestar Social
- 5.3.- Delegado de la comunidad
- 5.4.- Comité de Vecinos
- 5.5.- Encargado(a) de la Biblioteca
- 5.6.- Personal Operativo IMSS
- 5.7.- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes
- 6.1.- Gobierno Federal y Estatal
- 6.2.- Contraloría Social de la Federación
- 6.3.- Gerencia de Desarrollo Sostenible
- 6.4.- Jefatura de Bienestar Social
- 6.5.- Comité de vecinos de Ciudad Chemuyil
- 7.1.- Gerencia de Desarrollo Sostenible
- 7.2.- Jefatura de Bienestar Social
- 7.3.- Jefatura de Educación Ambiental
- 7.4.- Habitantes de Ciudad Chemuyil
- 7.5.- Personal operativo

D) Resultados Obtenidos

- 1.1.- Desde el año 2004 hasta el 2012, se han entregado 142 certificados de conclusión de estudios de primaria y secundaria, generando mejores oportunidades académicas y laborales en Chemuyil
- 1.2.- 78 alumnos inscritos en la Plataforma de Educación a Distancia en línea
- 2.1.- En 2008, 14 equipos de cómputo donados para el CCT
- 2.2.- 381 certificados de cursos de computación desde el año 2008
- 2.3.- A partir de 2012 Xel - Há proporcionó 16 nuevos equipos de cómputo, que sustituyen a los equipos con los que se inició
- 3.1.- Cerca de 11,000 consultas/usuarios en la Biblioteca del año 2001 al 2012, de los cuales, aproximadamente el 80% son estudiantes
- 4.1.- Chemuyil es una comunidad limpia, con buena imagen y entre sus habitantes existe el hábito de la limpieza dentro y fuera de sus casas
- 4.2.- 1,065 participaciones de pinta de fachadas desde el año 2007
- 5.1.- Coordinación anual de:
 - 5.1.1.- 2 ceremonias de Abeja Maya

Documentación de Buenas Prácticas de Sostenibilidad
Impulso al Desarrollo Comunitario de Ciudad Chemuyil 2013



- 5.1.2.- Día del niño
- 5.1.3.- Concurso de fachadas (1,065 participaciones desde el año 2007)
- 5.1.4.- Ceremonias de entrega de reconocimientos de estudios
- 5.1.5.- Brigadas de medicina preventiva (42 caravanas de salud con 5,287 consultas desde 2009)
- 5.1.6.- Otros eventos deportivos y culturales (51 eventos organizados desde 2010)
- 6.1.- Financiamiento de 29 millones de pesos por parte del Gobierno Federal y Estatal
- 6.2.- Se destinaron cuatro hectáreas para la construcción de la obra, la construcción abarca 1,200m²
- 6.3.- Avance del 60% en la construcción de la obra en noviembre del 2011
- 6.4.- Al mes de mayo del 2012 la planta de tratamiento inicia su operación
- 7.1.- Desde el año 2010
 - 7.1.1.- 245 viviendas visitadas al año
 - 7.1.2.- 100 familias sensibilizadas
 - 7.1.3.- 664 asistentes a cursos de sensibilización promedio al año
 - 7.1.4.- 44 pláticas de separación de PET
- 7.2.- Además, hemos recuperado:
 - 7.2.1.- 5,140kg de PET
 - 7.2.2.- 1,927 litros de aceite

E) Instrumentos de Verificación

- 1.1.- Documentación ante la Dirección del IEEA
- 1.2.- Reporte de IEEA para la Jefatura de Bienestar Social que incluye: personas en el programa, niveles en los que se encuentran las personas, número de personas a presentar exámenes, resultados de exámenes y asistencia de las personas a las asesorías
- 2.1.- Cronograma de Actividades en Chemuyil
- 2.2.- Calendario de Cursos que se Imparten en el CCT
- 2.3.- Bitácora del CCT
- 2.4.- Ficha de inscripción a los cursos
- 2.5.- Lista de asistencia
- 2.6.- Reporte de avance de CCT
- 2.7.- Evaluaciones de los alumnos
- 3.1.- Bitácora diaria de registro
- 3.2.- Informe mensual de actividades
- 3.3.- Formatos de préstamos de libros
- 3.4.- Formato de entrega de libros
- 3.5.- Inventario de libros
- 4.1.- Cronograma de Actividades en Chemuyil
- 5.1.- Cronograma de Actividades en Chemuyil
- 5.2.- Lista de Verificación Operativa de Eventos
- 5.3.- Informe del Evento

- 5.4.- Interpretación de la ceremonia
- 6.1.- Auditorías de la Contraloría Social
- 6.2.- Monitoreo de la Calidad del Agua en la zona
- 7.1.- Cronograma de Actividades en Chemuyil
- 7.2.- Calendario de Campañas de Limpieza
- 7.3.- Reporte de asistencias y participaciones en las campañas ambientales
- 7.4.- Reporte de residuos recuperados en las campañas ambientales
- 7.5.- Formato de Concurso PET

3.13 Capacidades desarrolladas por la empresa

- Creación y consolidación de un departamento que se involucra directamente con el Impulso al Desarrollo Comunitario en Chemuyil, lo cual implica horas/hombre, capacitación, recursos financieros, recursos tecnológicos, el seguimiento de un plan de acción anual, manteniendo este programa dentro de las prioridades del negocio aún en tiempo de contingencia
- Desarrollar nuestra participación como ciudadano corporativo responsable asumiendo de manera indirecta los impactos de nuestras operaciones en la comunidad local incidiendo de manera propositiva al desarrollo de los habitantes de Ciudad Chemuyil
- Lograr un desarrollo integral de una comunidad, siendo un modelo empresarial sostenible a nivel nacional
- Reforzar la comunicación e involucramiento con instancias gubernamentales para la gestión de proyectos a beneficio de la comunidad, brindándoles acceso a sus necesidades básicas de salud, educación y esparcimiento principalmente
- Coordinación de eventos sociales, culturales y deportivos
- Impulsar el desarrollo académico de la comunidad
- Ser líder de opinión moral para la toma de decisiones de la Comunidad
- Ser agentes de desarrollo para Chemuyil manteniendo alianzas estratégicas con entidades gubernamentales y no gubernamentales a beneficio de los habitantes.

4. HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

4.1 Evalúa periódicamente la práctica

Si

Diariamente: Se hacen visitas a la Biblioteca La Ceiba para supervisar las actividades y llevar un control sobre los accesos, usuarios y consultoras de acervo

Mensualmente: Se entrega un reporte de resultados a la Gerencia de Desarrollo Sostenible sobre las actividades del departamento de Bienestar Social, así mismo, se entregan informes a la Dirección Ejecutiva de Parque Xel - Há, considerando un reporte general al cierre del año

Anualmente: Se revisa el seguimiento del plan de acción establecido con la Dirección Ejecutiva, revisando si se cumplieron las metas y objetivos, haciendo un comparativo del presupuesto o inversión destinada a la práctica, con el gasto real.

También entregamos resultados anuales en sostenibilidad a la Certificación Ambiental EarthCheck, que evalúa nuestro desempeño en involucramiento con la comunidad

4.2 ¿Qué herramientas de evaluación utiliza?

- Formatos
- Cuestionarios
- Entrevistas
- Visitas de campo
- Evaluación externa
- Censo de opinión: En el 2001 se realizó entre los habitantes de Ciudad Chemuyil un Censo que abarcó 229 entrevistas, haciendo un comparativo entre la situación social entre el año 1996 (un año antes de iniciar con el apoyo) y el 2001. El 92% de los encuestados consideraron buenas y útiles las actividades apoyadas y organizadas por Xel - Há

4.3 Enumerar los principales indicadores de impacto empleados (Cuantitativos y/o cualitativos)

9 millones de pesos de inversión social desde 1997

Desde 1997 se han invertido en obras y actividades en beneficio de la comunidad como:

- Aula de Escuela tele - secundaria
- Delegación Municipal
- Acondicionamiento de áreas infantiles
- Biblioteca "La Ceiba"
- Cancha de usos Múltiples "Raúl Lugo Chávez"
- Plaza Comunitaria
- Parque familiar Xel - Há
- Palapa de usos múltiples
- Acondicionamiento de áreas verdes
- Proyecto Unificación de Fachadas
- Remodelación del Campo de Béisbol "Samuel Mukul May"

Salud:

- 42 caravanas de salud con 5,287 consultas desde 2009
- 51 eventos deportivos y culturales organizados desde 2010

Educación:

- Desde el año 2009 hasta el 2012, se han entregado 142 certificados de conclusión de estudios de primaria y secundaria
- En 2008 se donaron 14 equipos de cómputo para el CCT
- En 2012 se financiaron 16 nuevos equipos de cómputo por Parque Xel - Há para el CCT
- 381 certificados de cursos de computación desde el año 2008

- Cerca de 11,000 consultas/usuario en la Biblioteca del año 2001 al 2012

Vivienda digna:

- 1,065 participaciones de pintura de fachadas desde el año 2007

Medio Ambiente:

- Primer planta de tratamiento en operación
- Desde el año 2010: 44 pláticas informativas de separación de PET, 100 familias participantes en campañas de sensibilización, 5,140kg de PET recuperado, 1,927 litros de aceite recuperado, 664 asistentes a cursos de sensibilización en promedio al año, 245 viviendas visitadas al año

4.4 Describa el impacto general en los objetivos del negocio

Una de las metas de Grupo Xcaret es ser una empresa modelo en recreación turística sostenible, capaz de considerar las inquietudes de sus grupos de interés, entre los cuales se encuentran sus colaboradores, quienes a su vez son habitantes de Ciudad Chemuyil. El objetivo principal alineado al negocio es mejorar la calidad y condiciones de vida considerando los ejes de la sostenibilidad: económico, social y ambiental. Por medio de un empleo digno, una comunidad modelo en infraestructura y servicios; que les permita trascender en el cuidado del medio ambiente

4.5 Detalle el impacto de la práctica en la comunidad interna

Los colaboradores de Parque Xel - Há que habitan en Ciudad Chemuyil se ven directamente beneficiados con el programa, obteniendo como beneficio para ellos y sus familiares, mejores condiciones de vida en temas de salud, educación, servicios urbanos, recreación, entre otros. Por otro lado, a pesar de que el porcentaje de colaboradores que habita en Ciudad Chemuyil en la actualidad ha ido disminuyendo, debido a que se han desplazado para vivir en otras ciudades, podemos decir que al menos un 80% de los colaboradores de Xel - Há, tienen al menos un familiar en Ciudad Chemuyil, obteniendo un beneficio directo para sus familias. Finalmente, los colaboradores que no pertenecen a esta comunidad, sienten orgullo de reconocer que la empresa en la que laboran se compromete ampliamente con esta comunidad cercana

4.6 Especifique el impacto en los grupos de relación de la empresa

Colaboradores: Los colaboradores de Parque Xel - Há que habitan en Ciudad Chemuyil se ven directamente beneficiados con el programa, obteniendo como beneficio para ellos y sus familiares, mejores condiciones de vida en temas de salud, educación, servicios urbanos, recreación, entre otros. Por otro lado, los colaboradores que no pertenecen a esta comunidad sienten orgullo de reconocer que la empresa en la que laboran se comprometen ampliamente con esta comunidad cercana

Documentación de Buenas Prácticas de Sostenibilidad

Impulso al Desarrollo Comunitario de Ciudad Chemuyil 2013



Comunidad: Parque Xel - Há ha trabajado en conjunto con el Gobierno Municipal para coordinación y gestión de caravanas de salud y servicios públicos como pavimentación de calles, alcantarillado y la construcción de una planta de tratamiento con capacidad para atender hasta a 30,000 habitantes; compartiendo el compromiso de beneficiar a la comunidad mediante su desarrollo integral

Academia: desde la adopción de *Impulso al Desarrollo Comunitario en Ciudad Chemuyil*, Grupo Xcaret ha demostrado un fuerte compromiso con el desarrollo académico de esta comunidad mediante la apertura de la Biblioteca “La Ceiba”, el Centro de Capacitación Tecnológica, y desde el año 2001, en alianza con el *Instituto Estatal para la Educación de Jóvenes y Adultos (IEEA)*, al ser una opción educativa para las personas mayores de 15 años que por alguna circunstancia se vieron en la necesidad de frenar su educación primaria y/o secundaria. Por otro lado, en el 2011 nos convertimos en la cuarta sede del Estado en atender a personas de los municipios de Carrillo Puerto, Morelos, las Comunidades de Muyil y Chumpón para cursar el bachillerato en línea

Generaciones Futuras: El compromiso de Grupo Xcaret como agentes de cambio es permanente comprometiéndonos cada vez más con el desarrollo sostenible de nuestra empresa y sus grupos de interés. Nuestro compromiso constante con la comunidad proviene de una visión sostenible, logrando que las generaciones futuras también lleguen a tener un lugar digno en donde vivir, en un principio fortaleciendo el desarrollo social y económico, para así implementar acciones a favor del medio ambiente, mediante la sensibilización ambiental y compromiso de toda la población

Familiares de colaboradores: A pesar de que el porcentaje del personal que vive en Chemuyil ha disminuido, muchas familias de colaboradores se siguen viendo beneficiadas con los programas de Xel - Há. Esto debido a que muchos colaboradores emigran a ciudades como Tulum o Playa del Carmen, buscando diferentes oportunidades de vivienda, continuando su relación laboral en Xel - Há; sin embargo, las familias continúan habitando Ciudad Chemuyil

5. COMUNICACIÓN INTERNA Y DIFUSIÓN EXTERNA

5.1 ¿Su empresa cuenta con un informe de responsabilidad social?

Si

5.2 ¿Reportan esta práctica en su informe de responsabilidad social?

Si

5.3 Principales herramientas de comunicación que emplea internamente para difundir la práctica

- Eventos
- Boletín revista
- Correo electrónico
- Periódicos murales
- Reuniones informativas

Documentación de Buenas Prácticas de Sostenibilidad

Impulso al Desarrollo Comunitario de Ciudad Chemuyil 2013



- Informes a colaboradores de nuevo ingreso en las pláticas del curs de inducción
- Impartimos pláticas de RSE a departamentos internos a la organización como Ventas y Guías oficiales del Grupo

5.4 Principales herramientas de comunicación que emplea externamente para difundir la práctica

- Eventos
- Boletín de prensa
- Inserciones en revistas o periódicos
- Medios especializados
- Publireportajes
- Entrevistas
- Presentaciones
- Medios electrónicos
- Conferencias
- Impartimos pláticas a socios comerciales como agencias de viajes, aerolíneas y tour operadores, quienes nos apoyan con la comercialización de nuestro parque
- Redes sociales
- Prensa página web

5.5 Reporta sobre ella en su Informe Anual

Si

6. APRENDIZAJES Y RETOS

6.1 Factores de éxito

- Creación y consolidación de un departamento que se involucra directamente con el Impulso al Desarrollo Comunitario en Ciudad Chemuyil, lo cual implica horas/hombre, capacitación, recursos financieros, recursos tecnológicos, el seguimiento de un plan de acción anual, manteniendo este programa dentro de las prioridades del negocio aún en tiempo de contingencia
- Acercamiento constante con la comunidad y un seguimiento oportuno a sus principales necesidades, así como ser considerados líderes de opinión y líder moral para consultar y toma de decisiones
- En el año 2001 se realizó un censo de opinión conformado por 229 entrevistas a la comunidad, y como resultado, la población opinaba que la falta de educación era un tema que se necesitaba atender con gran urgencia. Al día de hoy, el nivel de educación en la comunidad ha incrementado, muestra de ellos es la entrega de 142 certificados de primaria y secundaria, cerca de 400 certificados de primaria y secundaria, cerca de 400 certificados de un curso de computación, más de 11 mil consultas en la biblioteca y la activación de la Plataforma de Educación a Distancia, que actualmente cuenta con 78 alumnos inscritos para conclusión del bachillerato en línea

- ❑ La construcción de una Planta de Tratamiento ha sido uno de los logros más sobresalientes para la comunidad y la zona turística, debido a que se construyó con la visión de dar servicio a 30 mil personas, considerando incluso a otras empresas en un futuro
- ❑ Al ser un programa que ha tenido continuidad y compromiso por parte de Xel - Há a lo largo de 16 años, los habitantes de Ciudad Chemuyil han desarrollado una capacidad de organización a través de comités vecinales que les ha permitido mejorar sus condiciones de vida y ser ciudadanos involucrados en las decisiones que el municipio y el estado destinen a su comunidad, fomentando la participación ciudadana
- ❑ Desde el año 2010, en Ciudad Chemuyil recibimos a Jóvenes Voluntarios, provenientes de diversos países de Europa, que patrocinados por la organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), nos acompañan para participar en cursos de diferentes actividades con los niños de la comunidad. Durante el verano, se imparten clases de inglés, danza, canto, pintura, manualidades y prácticas de diversos deportes, contribuyendo al bienestar físico y mental de los niños. El factor de éxito es continuar en alianza con esta organización que trabaja por el beneficio de los niños del mundo

6.2 Principales retos que ha presentado la práctica a la empresa

- ❑ Creación y consolidación de un departamento que se involucra directamente con el Impulso al Desarrollo Comunitario en Ciudad Chemuyil, lo cual implica horas/hombre, capacitación, recursos financieros, recursos tecnológicos, el seguimiento de un plan de acción anual, manteniendo este programa dentro de las prioridades del negocio aún en tiempo de contingencia
- ❑ En un inicio las personas de la comunidad se resistían a recibir apoyo, por lo que fue una gran labor lograr la aceptación de las personas e implementar las primeras acciones de combate y prevención de las principales problemáticas
- ❑ A inicios del programa, el acercamiento al Gobierno y las alianzas para llevar a cabo estos proyectos sociales fue difícil, debido a que el proyecto no estaba consolidado como hasta ahora
- ❑ Desde el año 2006 se iniciaron los trámites para activar la Plataforma de Educación a Distancia, debido a que es muy difícil obtener la autorización de la Secretaría de Educación pública(SEP) para manejarla, y hasta 2011, logramos ser la cuarta sede del Estado en obtener la autorización, demostrando transparencia y honestidad en su utilización
- ❑ Existen muchas situaciones que obligan a los jóvenes a tener que trabajar y detener sus estudios, por lo que resulta un reto muy importante que más jóvenes puedan continuar sus estudios, ofreciéndoles las herramientas necesarias para lograrlo

- Uno de los grandes retos para la construcción de la Planta de Tratamiento fue obtener la aprobación y financiamiento del gobierno federal y estatal sobre este proyecto
- Otro de los retos a los que se enfrentó la construcción de la Planta de Tratamiento fue la resistencia que algunos de los habitantes a la construcción de la misma, derivado de la carencia de información que transmitiera de manera correcta sobre los grandes beneficios y bondades de proyecto
- Para crear los hábitos de separación de desechos, en un inicio las personas no utilizaban los contenedores y seguían desechando toda la basura junta, sin embargo, se impartieron pláticas y la población infantil era quien visitaba las casas de la comunidad pidiendo que se tuviera conciencia, logrando que este hábito de separación se reforzara en toda la población. Posteriormente, los contenedores que se habían puesto ya no eran suficientes para recolectar el desecho de todos, por lo que se tuvo que ampliar la red de contenedores
- Ciudad Chemuyil al inicio del proyecto pertenecía al municipio de Solidaridad, sin embargo, en unos años recientes se modificó su jurisdicción al nuevo Municipio de Tulúm; el reto principal fue mantener una buena relación con ambos gobiernos locales ya comprometidos en proyectos específicos

6.3 Principales oportunidades de la práctica

- Existe un apoyo constante de parte de instancias gubernamentales para llevar a cabo las prácticas y programas de responsabilidad social empresarial en Ciudad Chemuyil
- Con el paso del tiempo, los habitantes de Ciudad Chemuyil han ido aceptando la implementación de las prácticas de RSE de Xel - Há, e incluso, en la actualidad, la misma población e quien se acerca a la empresa para hacer solicitudes de apoyo de acuerdo a sus necesidades
- Obtener la aprobación del gobierno federal y estatal para la construcción de una planta de tratamiento es una muestra del apoyo y respaldo que se tiene para la ejecución del programa por parte de las principales autoridades gubernamentales
- Ser considerados como una práctica replicable dentro del modelo turístico, que aporte experiencia hacia otros organismos empresariales del sector

6.4 ¿Hacia dónde va la práctica?

- Ser un modelo de desarrollo sostenible, ejemplo para otras empresas de cualquier sector y en cualquier parte del mundo, que impacte a las comunidades en los tres enfoques de la sostenibilidad: económico, ambiental y social, logrando un desarrollo integral de nuestra sociedad y reduciendo el impacto negativo de nuestra operación al medio ambiente
- Lograr que Ciudad Chemuyil sea reconocida como la segunda comunidad verde de México
- Incrementar la capacidad de organización a través de comités vecinales que permitan mejorar sus condiciones de vida y ser ciudadanos involucrados en

Documentación de Buenas Prácticas de Sostenibilidad
Impulso al Desarrollo Comunitario de Ciudad Chemuyil 2013



las decisiones que el municipio y estado destinen a su comunidad, fomentando la participación ciudadana

7. RELACIÓN DE EVIDENCIAS PRESENTADAS

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

- Políticas de la práctica
- Procedimientos de las diferentes actividades
- Evidencias periódicas y medios de comunicación de la práctica
- Informes de sostenibilidad Xel - Há (2007 – 2011) y Grupo Xcaret 2011
- Video de entrevista a Josefina Galván - Jefatura de Bienestar Social
- Informe de actividades Bienestar Social 1012
- Extracto del Censo Poblacional Ciudad Chemuyil 2001