



GRUPO  
**xcaret**

# MEMORIA XOSTENIBILIDAD 2020



# ÍNDICE



Mensaje de la Presidencia  
y Dirección General



Grupo Xcaret



El turismo en 2020



Xostenibilidad



Personas



Planeta



Prosperidad



Acerca de esta  
Memoria

5



## MENSAJE DE PRESIDENCIA

Estimados amigos:

**A**demás de ser un grupo importante en el ramo turístico y de generar una fuerte derrama económica en la Península de Yucatán, Grupo Xcaret se ha convertido en un modelo a seguir en el sector por su responsabilidad social y liderazgo en temas como resiliencia, vanguardia tecnológica, mercadotecnia estratégica y la oferta de productos únicos que ayudan a cuidar nuestro entorno. Somos el mayor referente en la región en cuanto a nuestras buenas prácticas turísticas sostenibles que impulsan a muchos a mantenerse a la vanguardia; somos, en fin, símbolo de calidad y seguridad en nuestro destino.

Durante el 2020, ante la contingencia sanitaria, asumimos nuestra responsabilidad como empresa líder y anunciamos nuestro cierre del hotel y parques a partir del 22 de marzo. La amplia difusión de nuestro mensaje invitó a gran parte de las empresas del destino a seguirnos y abstenerse de correr el riesgo sanitario acelerando sus propios planes de cierre. Por un lado, fue una decisión muy difícil y costosa, pero por el otro, obedecía a la prioridad número uno, que es la filosofía de la empresa: «La seguridad de las personas se antepone a todo lo demás a la hora de tomar las decisiones».

Cerrar implicaba mandar a casa a nueve mil colaboradores sin poder decirles por cuánto tiempo sería este cierre. Pactamos ajustes de sueldos en dos fases: la fase crítica, en la que permaneceríamos totalmente cerrados y

## MENSAJE DE PRESIDENCIA

que finalmente duró tres meses, y la de arranque y recuperación.

Tras estudiar las gráficas que arrojaban diariamente los reportes, cumplir todas las adecuaciones y certificaciones pertinentes de acuerdo con los tres órdenes de gobierno de nuestro país, reanudamos operaciones en Hotel Xcaret México y parque Xcaret el 15 de junio. Dos semanas después abrimos los demás parques.

Estábamos conscientes de que en los meses de junio y julio nos iba a costar más estar abiertos que cerrados porque durante el proceso de reapertura del destino la ocupación no rebasaría el 30%. Sin embargo, lo importante era enviar la señal de que el destino estaba abierto y que era seguro; así echar a andar la economía de la región, misma que por el cierre estaba al borde de una crisis también social.

Nuevamente, como grupo líder en el sector, contribuimos a crear los lineamientos de apertura para parques de atracciones de la International Association of *Amusement Parks and Attractions* (IAAPA) y la Organización Mundial del Turismo (OMT), comités internacionales a los que afortunadamente pertenecíamos desde antes de la pandemia. Con ello

aprendimos juntos y con nuestros propios conocimientos, generamos nuestro modelo de protocolos detallados para la reapertura, Xeguridad 360°, el cual formó parte de los lineamientos para parques que estableció el *World Travel and Tourism Council* (WTTC) y la Secretaría de Turismo Federal.

El 2020 fue el inicio de un reto que nos sigue poniendo a prueba, pero que también nos reitera la importancia de seguir trabajando en equilibrio con nuestro entorno. En consecuencia, en situaciones delicadas de vulnerabilidad y de emergencia, nos sentimos obligados a dar el mejor ejemplo para que juntos podamos resolver los problemas eficazmente y así, todos juntos, ponernos de pie nuevamente.

**Arq. Miguel Quintana Pali**  
Presidencia y dirección general  
Grupo Xcaret



9

GRUPO XCARET



# GRUPO XCARET

Somos un grupo empresarial 100% mexicano, líder en recreación turística sostenible.

Creamos experiencias únicas y sostenibles, inspiradas por nuestro gran amor por México, la cultura y la vida. Nuestra oferta incluye parques, tours, hoteles y otras unidades de apoyo.

Nuestro modelo de negocio se basa en la ética, el respeto a la dignidad humana, el compromiso con la biodiversidad y la creación de valor compartido en las comunidades donde operamos.

## FILOSOFÍA CORPORATIVA

### VISIÓN

Ser únicos en recreación turística sostenible

### MISIÓN

Hacer más feliz al planeta contagiando nuestro gran amor por México



## VALORES

### 1. Seguridad ante todo:

Entendemos que la seguridad es primordial, lo priorizamos y damos la importancia por encima de cualquier otra cosa.

### 2.

### Integridad absoluta:

Para Grupo Xcaret la integridad del ser humano, no es la mejor forma de hacer las cosas, es la única.

### 3.

### Pasión por la innovación:

La innovación es el motor que nos permite superar nuestros propios éxitos y nos impulsa a un futuro mejor.

### 4.

### Alegría por servir:

Servir es nuestro ADN, entendemos el servicio como la oportunidad de dejar una huella en las personas.

### 5.

### Evolución Xostenible:

El cuidado de las personas, el planeta y los recursos tanto materiales como financieros, buscando constantemente en nuestras acciones trascender a las próximas generaciones es lo que nos hace cada vez más fuertes.

## PARQUES



Ubicado frente al mar Caribe y con más de 25 años de trayectoria, Xcaret es el primer parque del grupo y el atractivo más icónico de la Riviera Maya, recibiendo a más de 1.5 millones de visitantes al año. Considerado el Mejor Parque del Mundo (Liseberg Applause Award & Travvy Awards), Xcaret es la embajada de México en la Riviera Maya que promueve a través de sus más de 50 atractivos la cultura, naturaleza, gastronomía e historia de nuestro país.



Xel-Há (donde nace el agua), es una Maravilla Natural en donde conviven más de 400 especies terrestres y acuáticas de flora y fauna, con una serie de atractivos todo incluido que la hacen ideales para toda la familia; tales como el libre esnórquel en una impresionante caleta natural, un Faro Mirador con cuatro divertidos toboganes y acceso ilimitado a alimentos y bebidas en cuatro diferentes restaurantes. Se localiza dentro de la Riviera Maya, en Quintana Roo, México y desde 1995 ha sido un modelo de aprovechamiento turístico sostenible, el cual recibe a más de 800 mil visitantes al año.

Como parte de Grupo Xcaret, Xel-Há profesa el amor hacia la naturaleza siendo, desde el 2009, el primer parque en recibir la certificación EarthCheck debido a sus buenas prácticas, las cuales reflejan su profundo compromiso en preservar este patrimonio único y orgullo de México, para uso y disfrute de las nuevas generaciones.



El parque de tirolesas más visitado del mundo, con escenarios naturales espectaculares desde las alturas sobre la selva, hasta el interior de la tierra. Una experiencia todo incluido que el visitante puede realizar con total libertad, a través de los circuitos de tirolesas más altos del destino, recorridos en vehículos anfibios por caminos de la selva, así como nadar, remar, y la nueva actividad: Expedición Subterránea, que los llevará a través de impresionantes cavernas rodeadas de estalactitas y estalagmitas. Esta aventura incluye deliciosos licuados, frutas, panes y un completo buffet.



La única aventura nocturna sin límites llega a revolucionar las actividades de noche, cuando la adrenalina se enciende al caer el sol. Volar por un circuito de tirolesas bajo el cielo estrellado es más emocionante con el horizonte nocturno y el arco de fuego que inicia el recorrido. La selva se rodea con los sonidos de la noche, que acompañan la experiencia de manejar un vehículo anfibio a través de sus caminos, mientras que las cavernas subterráneas se cubren del color del fuego para dar un toque volcánico a las actividades de nado y balsas. Para hacer una pausa, la fogata en medio de la jungla se convierte en el centro de reunión en la que se comparten las experiencias recién vividas, mientras que la estación de bebidas calientes y un buffet especial pueden ser visitados más de una vez.



Para vivir la mejor y más tradicional fiesta mexicana de Cancún a bordo de trajineras en un recorrido a través de canales de la selva, mientras se brinda, canta y baila al ritmo del mariachi en una noche llena de alegría. El paseo incluye una exquisita cena de platillos típicos, barra libre de tequila, ron, vodka, cerveza y aguas frescas.



Para retar a los sentidos en más de 25 actividades y dos circuitos con más de 50 escenarios fantásticos. Se camina por un pueblo que pondrá a prueba la percepción y equilibrio. Aquí se puede volar como un ave, sumergirse en lodo, flotar en un río de sal y percibir distintos ecosistemas, sin usar la vista. Solo en Xenses, un increíble lugar donde nada es lo que parece.



Xavage es el nuevo parque de Grupo Xcaret que llega a complementar la categoría de aventura con seis originales actividades para todos los gustos: los únicos Ríos Rápidos del destino y el circuito más largo del mundo creado por el hombre, un recorrido en Monster Truck, de diseño exclusivo a través de 15 obstáculos, una divertida aventura por los aires en el Circuito de Cuerdas, veloces paseos en Jet Acuático y tranquilos recorridos en Kayak por canales, así como el vuelo en Tirolesa horizontal más largo de Cancún y la Riviera Maya. Combinados, dan como resultado un día feliz compartido con los más queridos. Además, los niños de 5 a 11 años tienen un área especial para ellos y todos los alimentos y bebidas están incluidos.

## TOURS



Chichén Itzá, una maravilla del mundo moderno y patrimonio de la humanidad. Una experiencia todo incluido que da acceso a la zona arqueológica. En ella se disfruta de un interesante recorrido de la mano de los expertos en el mundo maya, nuestros guías certificados. También se visita un cenote para refrescarse en el Pueblo Mágico de Valladolid y saborear lo mejor de la cocina regional. La mezcla perfecta de historia y naturaleza en un tour con dos modalidades a elegir: Xichén Deluxe y Xichén Clásico.



El único tour del destino Cancún - Riviera Maya que lleva a conocer los cuatro diferentes tipos de cenotes que existen en la naturaleza y disfrutar de su belleza, mientras se realiza una actividad distinta en cada uno de ellos: rappel asistido, tirolesas, kayak y nado de exploración acuática. Este tour que lo incluye todo, acompañado por un guía experto y personalizado para cada grupo exclusivo. Además, se vive la experiencia de un delicioso picnic en medio de la selva con bebidas incluidas para cerrar el día con broche de oro.



Para inspirarse con la belleza de uno de los sitios arqueológicos más famosos de México y la única ciudad maya frente al mar Caribe.



El tour que combina mar y cultura maya el mismo día. En Tulum se vive un recorrido guiado por las estructuras más importantes de esta ciudad amurallada maya, enmarcada por el mar Caribe y más tarde sumergirse en la caleta de Xel-Há y disfrutar más de 20 actividades acuáticas y terrestres, además de todos los alimentos y las bebidas.



El tour para viajar desde los orígenes y misterios de la única ciudad maya frente al Caribe: Tulum, hasta los más de 50 escenarios fantásticos de Xenses, el parque donde nada es lo que parece.



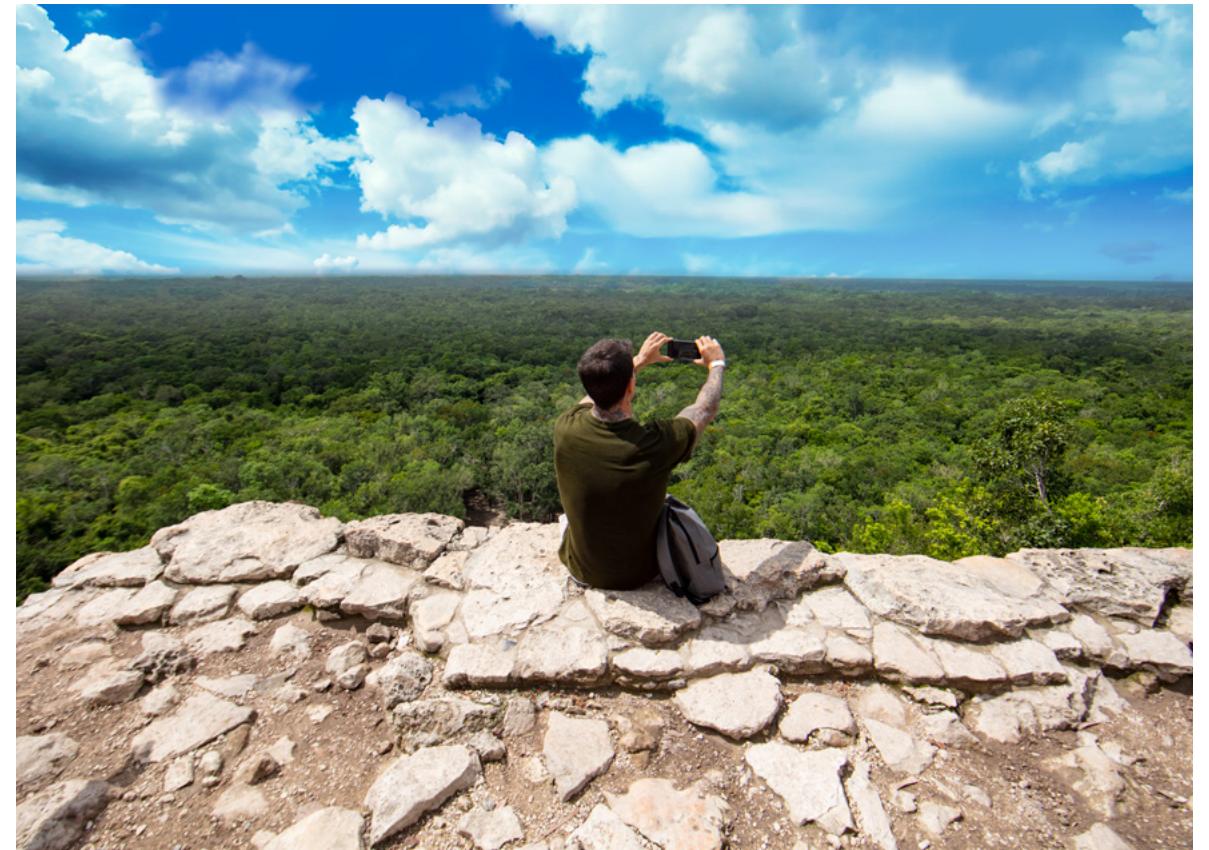
Los tours que te llevan a una verdadera expedición en medio de la selva. Llega hasta la enigmática Cobá, recorre en bicicleta los antiguos caminos mayas y escala la pirámide más alta de la Península de Yucatán para obtener una vista panorámica de la selva.



Un tour todo incluido a las zonas arqueológicas de Cobá y Tulum, ideal para pasar todo un día inmerso en la cultura maya, rodeado de la selva, el mar y el sol, para finalizar refrescándote en las aguas de Xel-Há, donde podrás disfrutar de su belleza natural, así como de alimentos y bebidas incluidos.



Ideal para acercarse a la cultura maya y seguir disfrutando del sol y del mar, este tour es perfecto: combina el sitio arqueológico de Cobá y la visita al parque Xel-Há, dos sitios icónicos de la Riviera Maya y que además hacen un complemento perfecto, pues después de explorar los caminos de Cobá, no hay nada como refrescarse en una maravilla natural como Xel-Há.



# HOTELES



HOTEL XCARET  
M É X I C O

Desde su apertura en diciembre de 2017, Hotel Xcaret México se ha posicionado como un hotel innovador por su concepto de turismo sostenible: All-Fun Inclusive.

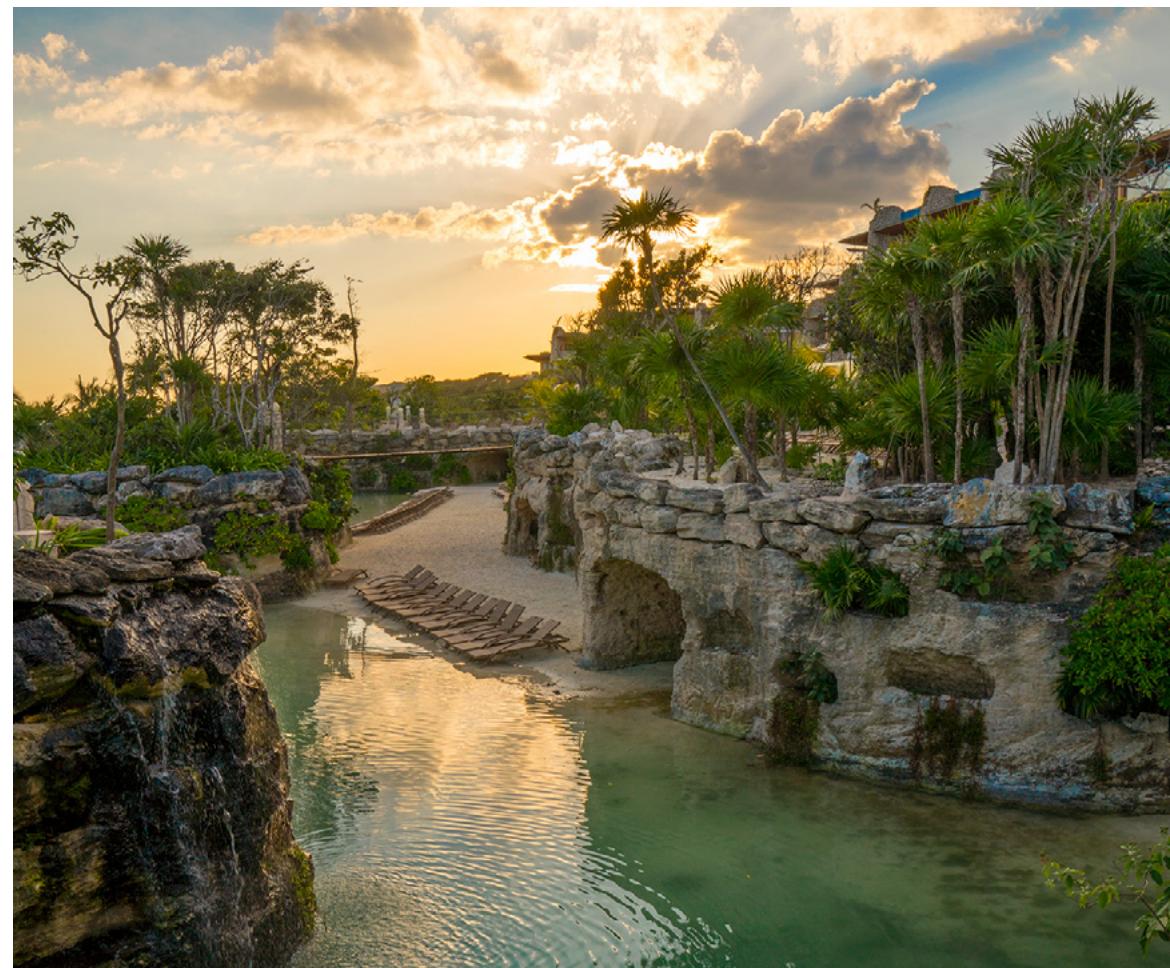
Dieciocho meses después, nuestro hotel de 900 suites recibió la certificación 5 Diamantes de la American Automobile Association (AAA) por la excelencia en el servicio, la atención a los detalles y la hospitalidad de todos nuestros colaboradores.

Siempre alineado a la misión de Grupo Xcaret –hacer más feliz al planeta

contagiando nuestro gran amor por México–, Hotel Xcaret México es un homenaje a nuestro país, que ofrece lo mejor de México incluido a través de sus cuatro pilares:

- All-Fun Inclusive: todos los parques y tours de Grupo Xcaret están incluidos para nuestros huéspedes. También les ofrecemos experiencias culinarias de chefs reconocidos a nivel mundial y transportación redonda al aeropuerto.
- Arquitectura eco-integradora: nuestra infraestructura y diseño se fusionan con la naturaleza de manera orgánica, respetuosa y siempre sorprendente.
- Sostenibilidad: en todas nuestras acciones buscamos preservar el balance y beneficio de las personas, el planeta y la prosperidad del negocio.
- Plataforma multiplicadora de arte mexicano: atesoramos la cultura de nuestro país adquiriendo artesanías y obras de arte bajo una visión de comercio justo y un proceso responsable.

En junio de 2020, incorporamos el modelo Xeguridad 360° de Grupo Xcaret para asegurar el bienestar de nuestros huéspedes ante la emergencia sanitaria mundial. Seguiremos trabajando y sorprendiendo para continuar ofreciendo experiencias únicas inspiradas en el respeto por la naturaleza, la cultura y la vida.



# HOTELES



MEXICO

DESTINATION CLUB  
by xcaret

El exclusivo programa de lealtad de Grupo Xcaret que brinda a sus socios atractivos descuentos, tarifas especiales, promociones exclusivas y otros grandes beneficios en los hoteles Xcaret. Mediante el concepto All-Fun Inclusive®, los socios de este privilegiado club vacacional también disfrutan de acceso y transportación a todos los parques y tours de la marca, así como un shuttle redondo terrestre desde y hacia el aeropuerto y privilegios únicos con nuestros aliados estratégicos internacionales.



23

TURISMO  
EN 2020



## TURISMO EN 2020

Durante el 2020 el turismo sufrió gravemente el impacto de una emergencia mundial. El 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud declaraba que la emergencia de salud pública habría alcanzado el estatus de pandemia, siendo entonces que la enfermedad denominada COVID-19 se reconocía como una amenaza para la salud a nivel mundial que requería de acciones inmediatas.

Las medidas de mitigación como cierre de fronteras, prohibición de eventos públicos, cuarentenas parciales o totales, confinamientos y distanciamiento físico; que, si bien buscaban la contención de la emergencia y evitar el colapso de los sistemas de salud, impactaron duramente sobre la economía de todas las regiones. En el turismo, estas acciones implicaron una parálisis total que representó una gran pérdida de ingresos y con ello de empleos.

Para el sector turístico inició un reto no previsto con afectaciones inmediatas y una gran incertidumbre. En México, uno de los destinos más grandes del mundo, el turismo representaba el 16% del PIB y el 13% de los empleos; la situación, por tanto, dejó en un estado de vulnerabilidad a un gran porcentaje de la población.

A diferencia de otros eventos riesgosos como terremotos o huracanes, una epidemia tiene efectos por periodos de tiempo más prolongados, siendo incluso varios años. Dichos efectos también condicionarán la demanda de las principales regiones emisoras de turismo e incidirán sobre las actitudes y comportamientos de los viajeros. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), las pérdidas del turismo en México para 2020 se calculan en 192 mil millones de dólares.

Las acciones de recuperación han iniciado y se desarrollan paulatinamente de acuerdo con los lineamientos emitidos por las autoridades correspondientes, no obstante, una recuperación que retorne al sector turístico a las cifras pre pandémicas se pronostica en un plazo no menor de 2 años.

Si bien el panorama resulta poco alentador, el ocio y la recreación son necesidades latentes del ser humano que el turismo satisface plenamente. Por tanto, el sector se encuentra evolucionando para atender de la mejor manera en el presente y futuro las necesidades de viaje en sintonía con las condiciones del entorno.



27

**XOSTENIBILIDAD**



## COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Refrendamos nuestro compromiso con la gestión sostenible de todas nuestras operaciones, convencidos de su importancia y de los beneficios presentes y futuros que conlleva el enfoque del desarrollo sostenible.

## POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

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



## MODELO DE SOSTENIBILIDAD

En 2020, nuestro Modelo de Sostenibilidad evoluciona junto con nuestra oferta ampliada que incorpora la participación en el sector hotelero, parques y tours. Esta evolución actualiza e integra temas que atienden y visibilizan a nuestros principales grupos de interés.

El Modelo de Sostenibilidad de Grupo Xcaret está sustentado en los tres pilares del desarrollo sostenible: personas, planeta y prosperidad. Agrupan los temas y se mantienen a la vanguardia gracias a la innovación.



## GRUPOS DE INTERÉS

El grupo de interés lo definimos como la persona o grupo de personas organizadas entorno a un interés común, con el fin de actuar conjuntamente a favor de este. Para Grupo Xcaret son los siguientes:



## MATERIALIDAD

Mantenemos atención a los temas prioritarios para nuestros grupos de interés y para nuestra gestión:



Durante 2020 atendimos el tema emergente de salud y dimos seguimiento a nuestros temas materiales con los diferentes programas, acciones y procesos que se desglosan en este documento.



# PERSONAS

# 35

## PERSONAS

**E**n Grupo Xcaret, el respeto a la dignidad humana es eje rector de nuestro comportamiento. Mantenemos como máxima el respeto a los derechos humanos en cada una de las interacciones con nuestros grupos de interés. Respetamos y valoramos la diversidad, entendiendo que todos tenemos derecho a ser diferentes. Exhortamos y trabajamos para erradicar la discriminación de manera interna con todos nuestros colaboradores, convencidos de que estos esfuerzos también reflejan un beneficio comunitario.

En 2020 participamos en el Programa Meta Igualdad de Género impulsada por Pacto Mundial de Naciones Unidas y ONU Mujeres, formamos parte de la primera generación de empresas comprometidas con el empoderamiento de las mujeres. Trabajamos por la adopción de acciones que incorporen la igualdad de género en la estrategia y operaciones del Grupo.



## VIAJEROS FELICES

Nuestros viajeros son la razón de ser de nuestras experiencias y con quienes compartimos nuestro gran amor por México. Durante el 2020 centramos nuestros esfuerzos para atender de forma efectiva la contingencia sanitaria y garantizar a nuestros viajeros experiencias seguras.

Como respuesta inmediata a la emergencia y como parte de nuestro modelo Xseguridad 360°, desarrollamos protocolos

de seguridad e higiene, con acciones enfocadas a reforzar todos nuestros procesos, creando un entorno de confianza tanto para los viajeros como colaboradores y otros grupos de interés. Sustentados en documentos oficiales de organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud; y nacionales, como la Secretaría de Salud y la Secretaría de Turismo.

Compartimos a través de nuestro sitio corporativo, tanto la guía resumida como el documento íntegro de nuestros protocolos para consulta y descarga gratuita. En momentos como este, lo mejor que podemos hacer es compartir lo que sabemos. La cooperación con otras empresas y organizaciones nos hace más fuertes y mejores, pues juntos salimos adelante más rápido.



# SATISFACCIÓN DE VISITANTES Y HUÉSPEDES

## PARQUES Y TOURS

¿Cómo califican los visitantes su experiencia en los parques y tours?



Porcentaje de visitantes que están de acuerdo con que su experiencia en los parques del grupo estuvo acorde con lo que pagaron.

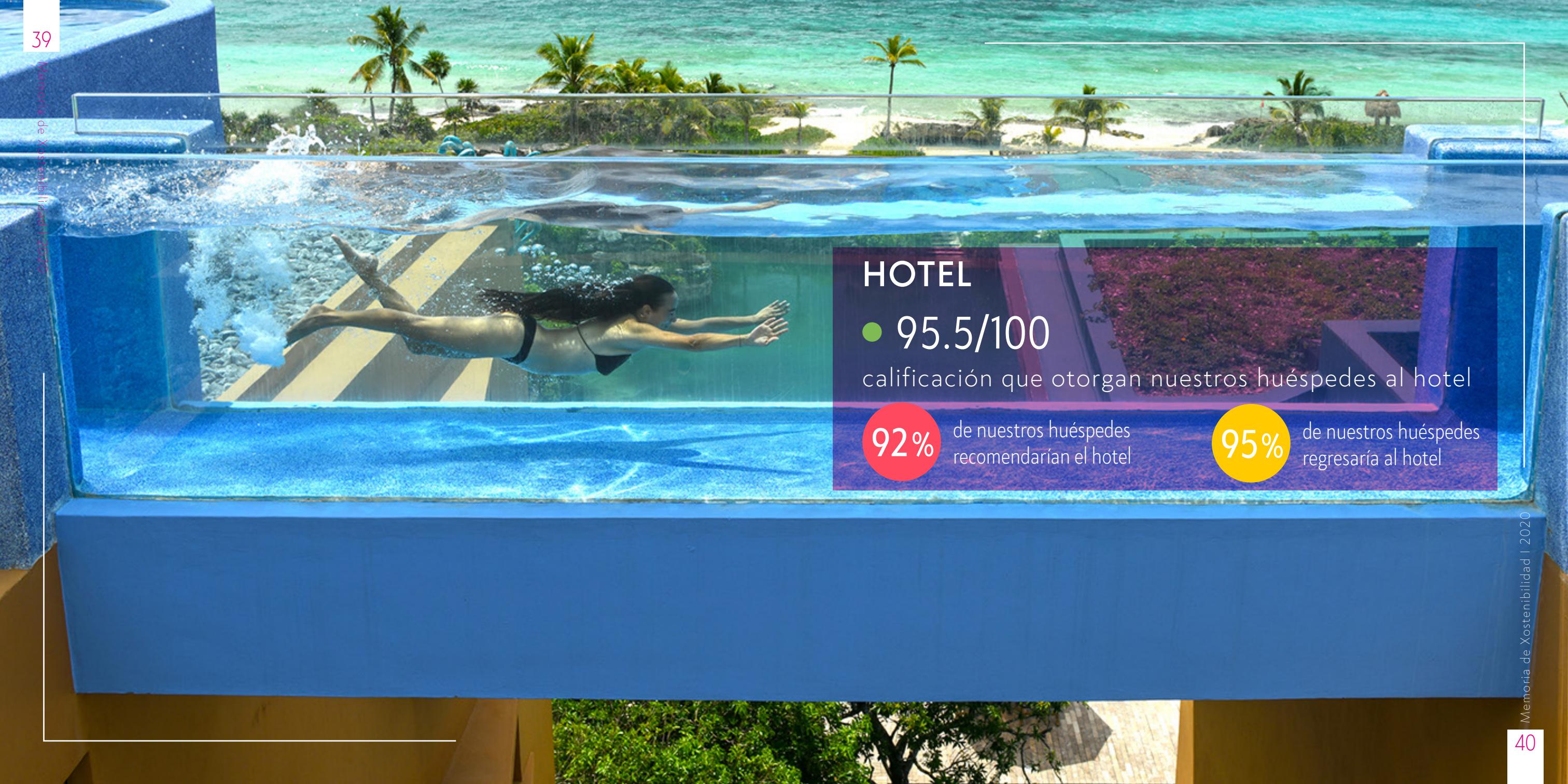
Muy por encima de las expectativas



Cumplió expectativas

Porcentaje de visitantes que están dispuestos a volver a visitar nuestras experiencias en su próximo viaje.





## HOTEL

● 95.5/100

calificación que otorgan nuestros huéspedes al hotel

92%

de nuestros huéspedes recomendarían el hotel

95%

de nuestros huéspedes regresaría al hotel

## BIENESTAR DE LOS COLABORADORES

Estamos comprometidos con la generación de empleos dignos que atraigan, desarrollen y retengan al talento humano en un ambiente sano, seguro y que eleven el bienestar integral de los colaboradores. Ratificamos que en Grupo Xcaret no existe trabajo infantil, obligatorio o forzoso, asimismo que respetamos el derecho de nuestro talento humano a la libre asociación y a la negociación colectiva.

Ante la contingencia mundial por COVID-19, debido al cierre de unidades de negocio y por ende la falta de ingreso esperado, se requería realizar una optimización de costos y gastos. Entre ellos, lo relativo a las remuneraciones de los colaboradores, considerando como alternativa disminución de plantilla y/o un plan de sueldos y salarios solidarios.

Ambas opciones impactaban drásticamente a nuestros colaboradores y a la comunidad. Así que, bajo el principio de ética de

“no maleficencia”, conjugamos ambas medidas, tomando las siguientes decisiones: desvincular laboralmente solo al personal eventual, realizar un plan de sueldos y salarios solidarios e implementar mecanismos de apoyo económico o en especie a nuestros colaboradores. Esto permitió que, durante el cierre del destino, no desvinculáramos a ninguno de nuestros colaboradores de planta.

Posterior a la reapertura en el mes de julio y debido a la prolongación de las afectaciones económicas que la pandemia contrajo en el sector turístico, nos vimos obligados a desvincular laboralmente al personal de las unidades de negocio cuya reapertura no fuera posible en el 2020 (Xplor Fuego y Xavage), así como a algunos de los colaboradores de la plantilla de colaboradores con antigüedad menor a dos años. Con estas acciones logramos mantener al 85% de los colaboradores con respecto a la plantilla contratada en marzo de 2020.

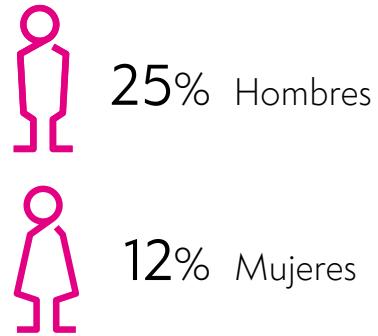
Con el fin de contrarrestar los efectos económicos de la contingencia en los colaboradores, se implementaron

medidas como la distribución anticipada del fondo de ahorro, la entrega de la participación de las utilidades de la empresa, gestiones colectivas realizadas ante el Infonavit, Fonacot y otras instituciones financieras para aplicar beneficios de diferimiento de los créditos de los colaboradores, la implementación de otras compensaciones que sustituyeran el fondo de ahorro para no afectar más la liquidez del colaborador, las reducciones salariales fueron progresivas, afectando en menor proporción a los de menor ingreso y con mayor proporción a los de mayor ingreso. Ante el incremento de viajeros y el cumplimiento de nuestro modelo Xeguridad 360°, realizamos la recontratación eventual de colaboradores a partir del 15 de julio, tomando como prioritarios aquellos que habían sido desvinculados. Aunado a ello, a partir del mes de agosto, iniciamos con un plan de regularización de sueldos y salarios.

Para finales de 2020, nuestra plantilla estuvo compuesta por 6,711 colaboradores con contrato permanente y 1,227 con contrato

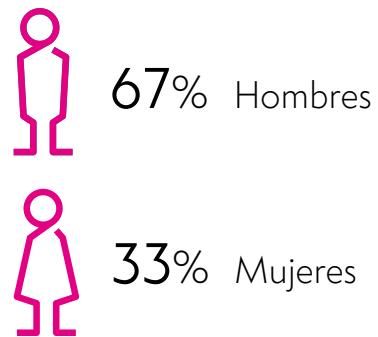


eventual. En comparación con 2019, esta cifra refleja un decremento de 22%, dando como resultado un porcentaje de rotación del 37%.



### ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR GÉNERO:

Porcentaje de colaboradores

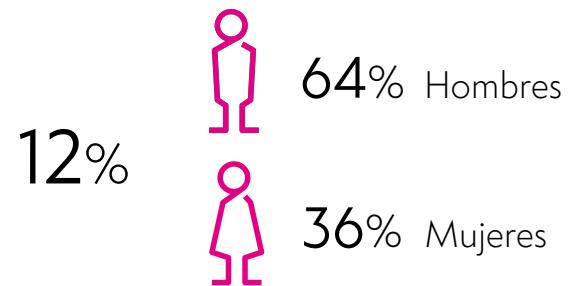


### ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR CATEGORÍA FUNCIONAL:

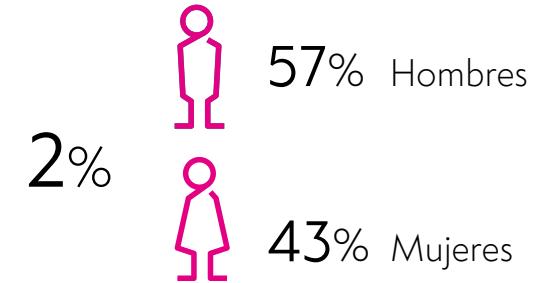
Porcentaje de colaboradores operativos y administrativos:



Porcentaje de colaboradores en mandos medios:

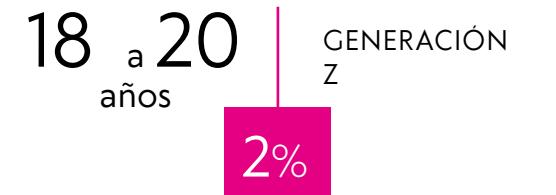
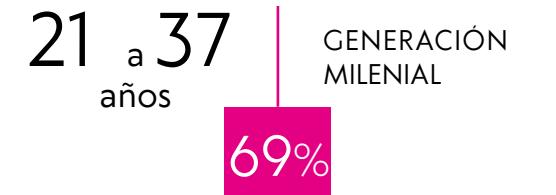
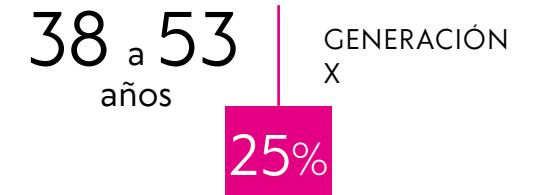
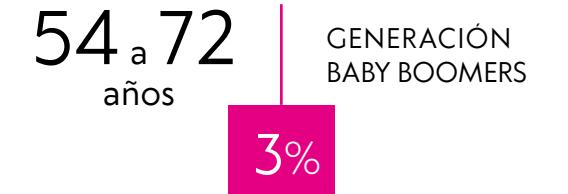


Porcentaje de colaboradores en comité ejecutivo:



### ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR GENERACIÓN

Porcentaje de colaboradores:



## ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR PROCEDENCIA

Porcentaje de colaboradores procedentes:

 68%  
resto del país

 31%  
Península de Yucatán

 1%  
extranjero



## ESTRUCTURA DE COLABORADORES POR RESIDENCIA

Porcentaje de colaboradores residentes en:

 76% Solidaridad

 18% Benito Juárez

 3% Tulum

 1% Puerto Morelos

 1% Valladolid

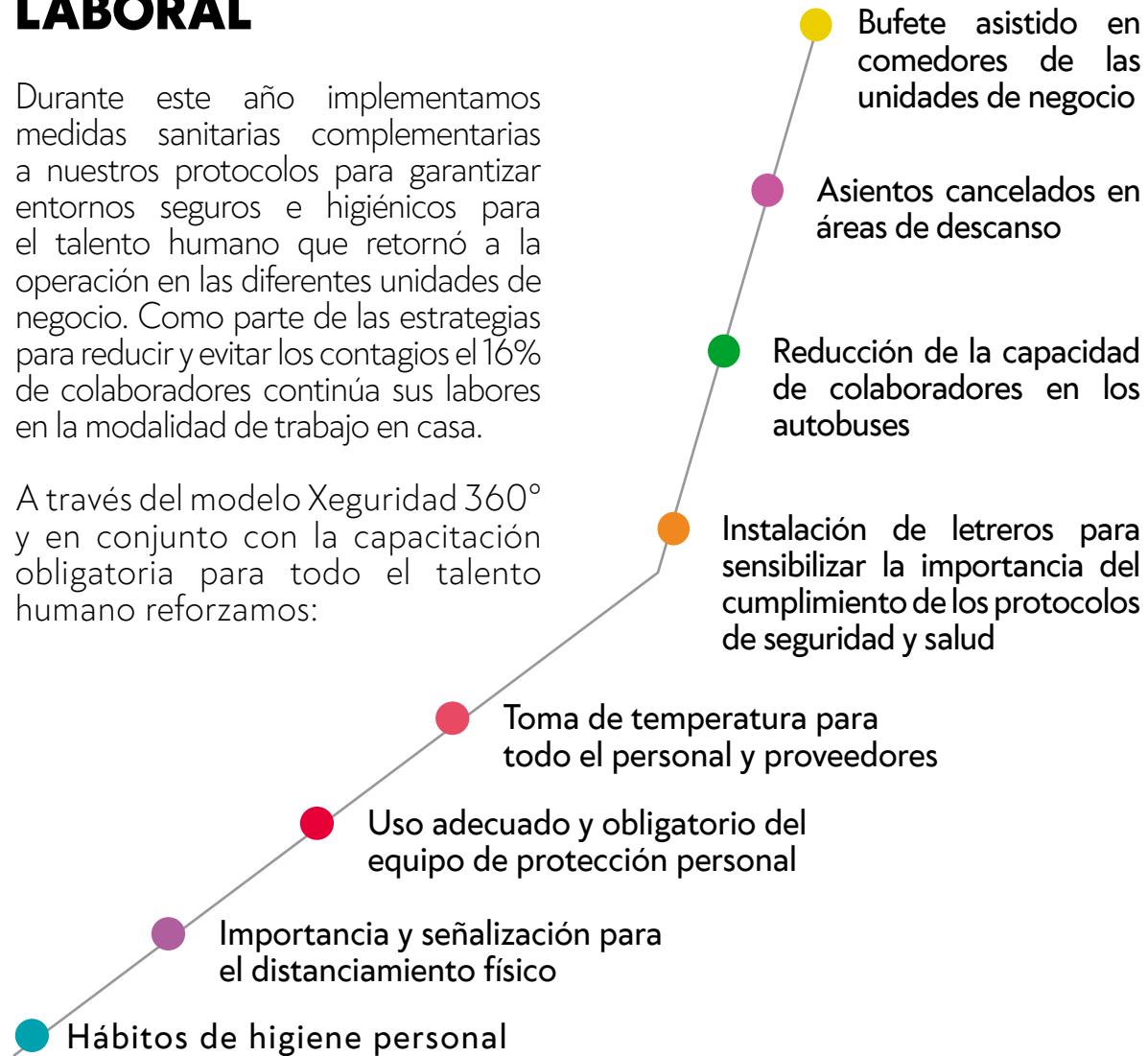
 1% Ciudad de México



## SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Durante este año implementamos medidas sanitarias complementarias a nuestros protocolos para garantizar entornos seguros e higiénicos para el talento humano que retornó a la operación en las diferentes unidades de negocio. Como parte de las estrategias para reducir y evitar los contagios el 16% de colaboradores continúa sus labores en la modalidad de trabajo en casa.

A través del modelo Xeguridad 360° y en conjunto con la capacitación obligatoria para todo el talento humano reforzamos:



Previo a la reapertura de las unidades de negocio, en los meses de junio y julio se aplicaron 3,800 pruebas a los colaboradores programados para reingreso. Una vez reanudadas las actividades, durante los meses de agosto, octubre, noviembre y diciembre se realizaron más de 1,800 pruebas aleatorias, aplicadas al 5% de la plantilla de cada unidad de negocio. Adicionalmente se realizaron 970 pruebas dirigidas por solicitud de líderes y jefes de área para confirmar o descartar casos por síntomas de la enfermedad. Estas medidas permitieron tener un control actualizado diariamente de los casos negativos, sospechosos o positivos en los colaboradores del grupo y, a su vez, generar una base de datos que ha permitido la creación de expedientes individuales a los que el equipo de Talento Humano les da seguimiento hasta la confirmación de su retorno seguro a la operación.

La inversión realizada durante 2020 para la aplicación de pruebas PCR fue de \$1,594,410.



Tanto las pruebas dirigidas como las aplicadas al 5% de la plantilla son medidas que siguen vigentes y que permiten el monitoreo diario y el seguimiento oportuno de los casos de colaboradores.

Adicionalmente se pusieron a disposición de todos los colaboradores, la venta de pruebas rápidas a precio de descuento con apoyo de la Cruz Roja para su aplicación. Esta acción permitió beneficiar a las familias de los colaboradores.

## GRUPOS VULNERABLES

Con base en los criterios de vulnerabilidad establecidos por el gobierno federal, se identificaron a los colaboradores pertenecientes a grupos vulnerables como embarazo y lactancia, obesidad, mayores de 60 años, diabetes mellitus, enfermedad pulmonar, asma, etc. Para ellos se han establecido medidas de seguridad como retrasar el retorno laboral hasta que las condiciones de salud lo permitan, así como medidas de protección financiera como el mantenimiento de sueldos.

Asimismo, se han establecido medidas de seguimiento y control que permiten la revisión de los expedientes y valoraciones médicas individuales.

El 38.5% de la población vulnerable se encuentra laborando en modalidad home office y derivado del seguimiento al estado de salud se han podido reincorporar al 39% de los colaboradores inicialmente catalogados como grupo vulnerable, ya que mejoraron su estado de salud para salir de esa clasificación.

**247** colaboradores en grupos vulnerables

**38.5%** en modalidad home office



Como parte de las acciones de mitigación, conscientes de la importancia de priorizar la salud de nuestro talento humano y de nuestra comunidad, se cancelaron eventos como el día de la familia y la Jornada de Salud en modo presencial. No obstante, realizamos durante este año la encuesta de salud con un total de 6,119 colaboradores encuestados. Los resultados de esta encuesta nos permitieron identificar al personal vulnerable y por ende, a fortalecer nuestros programas de atención a la salud.

Realizamos actividades virtuales desde la declaración de contingencia para atenuar los impactos en la salud física y psicológica de los colaboradores y fortalecer el vínculo con la empresa aún en momentos de distanciamiento físico. Un total de 2,215 colaboradores se sumaron voluntariamente a las actividades.

En el último bimestre de 2020 se realizó la jornada de vacunación contra la influenza, en la cual se vacunaron un total de 1,191 colaboradores. Por su parte, el programa de nutrición se

mantuvo en pausa, sin embargo, se planea retomarlo en 2021.

Un total de 159 colaboradores tomaron licencias de paternidad durante el 2020.

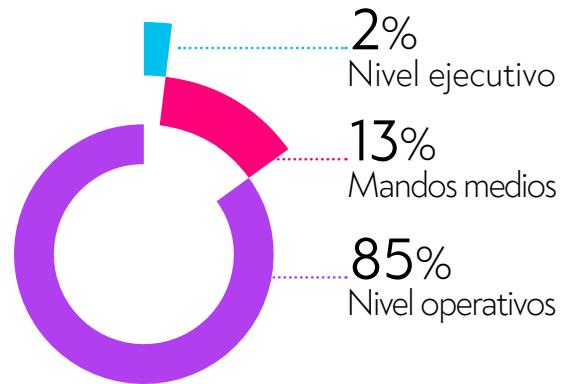
Con una tasa de retorno al trabajo en las mujeres del 63%, mismas que tienen acceso a las salas de maternidad habilitadas en Hotel Xcaret México, Xcaret, Xplor y Xel-Há.

Previo a la declaración de contingencia se realizaron un total de 46 simulacros en los que participaron un total 1,087 colaboradores. Estas actividades fueron suspendidas para reducir riesgos de contagios. En compensación se desarrollaron formaciones virtuales en temas de seguridad, como formación e-learning de tormentas tropicales alcanzando a más del 90% de colaboradores.

## NOM-035

Durante el último bimestre del año se realizó la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales usando el cuestionario Guía de Referencia 3 de la NOM-035-STPS-2018 que permite la identificación de los factores de riesgos psicosociales en cinco categorías y diez dominios.

La encuesta se aplicó a 6,185 colaboradores de los cuales:



Como resultado de la encuesta, en el nivel de dominios se encontró como área de mayor oportunidad para el grupo, el dominio "carga de trabajo".

El análisis de los resultados por categoría, dominio y promedio general permiten la elaboración e implementación de los planes de acción, evaluación y seguimiento para 2021 y 2022 dentro de cada área y equipo de trabajo atendiendo a sus necesidades específicas.



## FORMACIÓN Y DESARROLLO

Implementamos formaciones en modalidad a distancia para atender las necesidades de capacitación del talento sin descuidar los protocolos de salud y seguridad. De modo que, durante 2020, pudimos continuar con la formación y desarrollo de nuestros colaboradores.

### CAPACITACIÓN



### PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR:

Colaboradores promovidos: **49**



**7,396** colaboradores en **1,559** formaciones virtuales

### CAPACITACIÓN POR NIVEL



**385,929** horas totales de capacitación



## RECONOCIMIENTO A COLABORADORES

A través de nuestros programas de reconocimiento premiamos la constancia, esfuerzo, talento y trayectoria de nuestros colaboradores. Durante el 2020 entregamos reconocimientos a:



711

colaboradores en el programa Sonrisas



22

colaboradores en foros Entérate

283

colaboradores en el programa de Lealtad y Desempeño

## BENEFICIOS

Buscamos incidir de manera positiva en el bienestar de nuestro talento, por lo que invertimos en programas y alianzas empresariales para beneficio de los colaboradores y de sus familias.

Cortesías para que los colaboradores puedan visitar las diferentes experiencias del grupo en compañía de familia o amigos.

Durante el 2020 se otorgaron **45,469** cortesías con una inversión de **\$50,513,068**

## COMEDOR

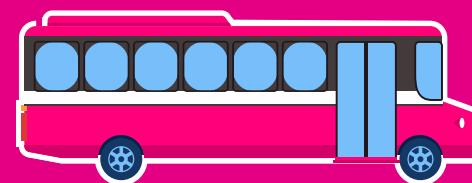
Los comedores de colaboradores certificados en procesos de higiene e inocuidad alimentaria por Food Check y Distintivo H, implementaron el sistema de bufete asistido para evitar contagios.

Durante 2020 se otorgaron un total de 1,315,587 comidas.



## TRANSPORTE

Con protocolos de higiene adicionales como reducción de capacidad en los autobuses, verificación de uso correcto de equipo de protección personal y desinfección de unidades; el equipo de transporte realizó un total de 1,077,064 traslados en 69 autobuses y 16 rutas.



## LÍNEAS CELULARES

Durante el 2020 y a pesar del cierre de las unidades de negocio se mantuvo activo el beneficio de telefonía celular con acceso a internet para los colaboradores, como una manera de facilitar el acceso a la información, reducir el gasto familiar y mantener la comunicación continua entre los colaboradores y la empresa, así como los colaboradores y sus familias.

6,443

líneas activas para colaboradores

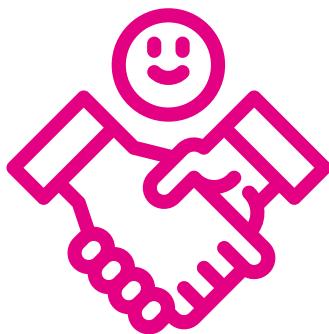
2,294

segundas líneas para familiares de colaboradores

## CONVENIOS

Mantuvimos 159 convenios con empresas de la región para descuentos y promociones a colaboradores.

Conscientes que la crisis sanitaria implica también una crisis financiera, durante el 2020 nuestra área de finanzas brindó apoyo a los colaboradores que así lo requirieran para renegociar deudas con las instituciones bancarias.



## ÚTILES ESCOLARES



Se facilitó la adquisición de útiles escolares a

**273** colaboradores

## BIENESTAR DE LA COMUNIDAD

Para Grupo Xcaret la comunidad está conformada por las localidades en donde tenemos presencia y donde radica la mayoría de nuestro talento humano, es decir:

-  Playa del Carmen
-  Cancún
-  Tulum
-  Puerto Morelos
-  Cozumel
-  Valladolid

Desarrollamos acciones, programas y proyectos para atender temas de interés compartido y mantener una relación de beneficio mutuo.

## SONRISAS COVID

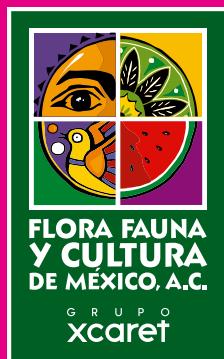
A través de nuestro programa de Sonrisas reconocemos la constancia y esfuerzo de nuestros colaboradores. Como una manera de reconocer estas mismas fortalezas en el personal médico que atiende de manera incansable la emergencia sanitaria desarrollamos la iniciativa Sonrisas para personal médico en primera línea frente a COVID-19.

El objetivo de este programa fue reconocer la esforzada labor del personal médico en Quintana Roo ante la emergencia mundial. Por tal motivo se entregaron certificados válidos por una cortesía doble para parque Xcaret.



Reconocimos a **2,193** personas con Sonrisas

Las Sonrisas fueron entregadas al personal médico del Instituto Mexicano del Seguro Social en el estado de Quintana Roo. Dentro del personal se encuentran: técnicos, operadores, camilleros, laboratoristas, auxiliares de limpieza, asistentes médicos, enfermeros, médicos, entre otros.



Trabajamos con y por nuestra comunidad a través de Flora, Fauna y Cultura de México quien desarrolla diferentes programas con temas sociales y ambientales para el beneficio comunitario. Durante el 2020, algunos programas tuvieron que evolucionar a modo virtual, reducir su aforo o pausar actividades. Sin embargo, se lograron los siguientes resultados:

Total de voluntarios: **11**  
**218** horas de voluntariado

**72%**  
Mujeres

**28%**  
Hombres

## PROGRAMA DE TORTUGAS MARINAS



Un total de **72 toneladas** de residuos recuperados de zonas de anidación

Habilitación de cuatro campamentos tortugueros:

**01**

Campamento de Canakihuic en alianza con Hotel Xcaret México

**02**

Campamento Xcacel en alianza con IBANQROO



**03**

Campamento Kanzul en alianza con Hotel Nueva Vida de Ramiro

**04**

Campamento Aventuras DIF en alianza con la Fundación Eco-Bahía



**11**

aliados en el Festival de Tortuga Marina



**1,566**

nidos de tortugas marinas registrados



**701,575**

crías de tortugas marinas que regresaron al mar



**15,723,101**

crías introducidas al mar desde el inicio del programa

## VIVERO FORESTAL RIVIERA MAYA



Se produjeron **78,261** plantas de **115** especies



Se realizaron monitoreos de mangle y erradicación de casuarina en las Áreas Naturales Protegidas Manglares de Nichupté e Isla de Cozumel



## PROGRAMA DE BIENESTAR COMUNITARIO



### Tulum

85 participantes en curso Agenda Cultural Tulum y en Eco Ludoteca de enero a marzo. Posterior a esas fechas, estas actividades tuvieron que detenerse.

### Chemuyil

#### • Residuos

9 reciclaciones con 1.7 toneladas de residuos acopiados

4 pláticas para el correcto manejo de materiales de desecho para 36 locatarios

### Playa del Carmen

#### • Residuos

3.15 toneladas de residuos sólidos acopiados en Parque La Ceiba

#### • Aula de naturaleza

48 estudiantes y profesores participantes

#### • Cine club

1,052 participantes de enero a marzo. A raíz de la contingencia se realizaron transmisiones en vivo desde la cuenta de Facebook El Cine Club y se habilitó una plataforma digital para ver películas.

#### • Sábado de tianguis

750 participantes y 35 expositores de enero a marzo. Posteriormente, por contingencia, se llevó a cabo el Tianguis Virtual con un promedio de 835 personas alcanzadas por publicación y 21 expositores

#### • Taller de costura

11 mujeres en grupo productivo 7 voluntarios

#### • Fachadas

Este programa tuvo que detenerse atendiendo a la situación.

## RELACIÓN CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

El desarrollo de una comunidad sostenible requiere del trabajo conjunto de todos los actores que la conformamos. Para ello, nos aliamos con organizaciones de la sociedad civil y realizamos donativos que les permitan seguir trabajando por el bien común.

Durante 2020 apoyamos a:

- Cruz Roja Mexicana
- Fundación de Apoyo Infantil
- Transformar Educando, A.C.
- Centro Terapéutico para el Desarrollo
- Educadores Integrales, I.A.P.
- Fundación Ciudad de la Alegría, A.C.



\$ 4,160,860

Fundación de Apoyo Infantil

\$ 150,000



\$ 120,000

Centro Terapéutico para el Desarrollo

\$ 36,000



\$ 27,500

Educadores Integrales, I.A.P.

\$ 18,000



\$ 5,000

## PATRIMONIO CULTURAL

Estamos comprometidos con la difusión y conservación del patrimonio cultural de nuestro país y a través de él queremos compartir parte del gran amor que sentimos por México.

### Xcaret México Espectacular

En los periodos de enero-marzo y junio-diciembre 2020:

**618,555** visitantes presenciaron el espectáculo

A finales del mes de abril, transmitimos vía streaming de manera gratuita una edición de Xcaret México Espectacular que capturaba los momentos más representativos como el juego de pelota encendida, la danza de los viejitos y el emotivo "México en la piel". Dicha versión se transmitió vía YouTube y una semana después se retransmitió a través de nuestra fan page.

Alcance de  
**4.4** millones de dispositivos  
en streaming

## TALLERES CULTURALES

Durante el 2020 realizamos 3,656 talleres culturales en los que un aproximado de 21,413 visitantes conocieron temas y elementos que forman parte de la cultura de México como el cacao, el coco, la lana y la cerámica.



## FESTIVALES

En el 2020, conscientes de la situación mundial y de la importancia de priorizar la salud por sobre todas las cosas, tomamos la decisión de cancelar nuestros eventos anuales: Travesía Sagrada Maya y Festival de Tradiciones de Vida y Muerte. Siendo coherentes con nuestro valor número uno "Seguridad ante todo" y siguiendo las indicaciones del gobierno en la evolución de la pandemia. Esperamos poder traer estos eventos de vuelta próximamente.



## DÍA DE MUERTOS

No podíamos dejar pasar el día de muertos sin honrar a los que ya no están con nosotros y mostrar un poco de lo amplio de nuestra cosmovisión única de la vida y la muerte.

Realizamos exhibiciones artísticas en parque Xcaret en alianza con artistas e instituciones comunitarias:



**41**

artesanos que participaron en actividades por el Día de Muertos



**97%**  
Mujeres



**3%**  
Hombres



**1**

altar monumental



**12**

obras de pintores de la zona maya en Felipe Carrillo Puerto



**2**

sudarios de escuela textil Cancún

**20**

sudarios de la comunidad Xpichil



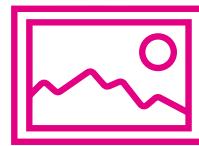
**12**

cruces intervenidas



**8**

pinturas del grupo artístico infantil de la comunidad de Solferino



**5**

murales grafiti



## EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

En el 2020, algunos de nuestros programas de educación para el desarrollo sostenible tuvieron que suspenderse, esto nos llevó a explorar nuevas acciones para seguir incidiendo en este tema, adaptándonos al contexto actual del sistema educativo.

Seguimos en el desarrollo de nuevas herramientas y acciones que nos permitan seguir en contacto con los grupos con los que trabajamos, aún en momentos que requieren distanciamiento físico.



## VISITAS ESCOLARES Excelencia Académica Xplor

El Programa de Excelencia Académica Xplor fue suspendido en el mes de marzo, atendiendo a las indicaciones de las instituciones educativas.

No obstante, recibimos para el periodo de enero a marzo 2020 a

 **30** estudiantes provenientes de tres universidades públicas del estado de Quintana Roo.

## Educación ambiental en Xcaret y Xel-Há

Las vistas escolares a los parques Xcaret y Xel-Há fueron suspendidas también en el mes de marzo para evitar el riesgo de contagio en los grupos.

Los resultados del primer trimestre del año fueron:



**2,382**  
alumnos y profesores de 43  
escuelas provenientes de 10  
municipios del estado

## Educación para la sostenibilidad en sitio web

Como una manera de seguir trabajando por la educación en el contexto actual, implementamos la sección de "educación para la sostenibilidad" en el sitio web oficial de Grupo Xcaret. Con el objetivo de poner a disposición de profesores de nivel básico material didáctico para contribuir en la formación del alumnado y el desarrollo de sus habilidades, actitudes y valores en el marco de la sostenibilidad. Estimulando una participación constante en la construcción de sus conocimientos y abordando diversos contenidos desde contextos vinculados a su vida personal, cultural y social. Como un apoyo a los profesores que están impartiendo sus clases en línea, estaremos constantemente enriqueciendo esta sección con nuevos materiales.

<https://www.grupoxcaret.com/es/educacion/>

## Programa de becas de excelencia académica

Se otorgaron **201**

becas a estudiantes de nivel primaria, hijos de colaboradores.

## Fortalecimiento institucional

Una manera de seguir trabajando por la educación es sumarse a la formación y desarrollo de habilidades desde el modo virtual. Miembros del comité ejecutivo de Grupo Xcaret, expertos en su área de desempeño, realizaron ponencias para instituciones educativas de nivel superior y eventos de formación profesional.

- 32** ponencias
- 25** instituciones
- 12** miembros de comité ejecutivo

## CÁTEDRA XCARET TEC

Un proyecto que tiene como objetivo colaborar estrechamente en beneficio del aprendizaje de estudiantes universitarios, en temas creativos, de desarrollo regenerativo y de visión de negocios en donde la imaginación y las experiencias son la clave para generar proyectos con un enfoque holístico que parta desde la incorporación de aspectos sociales, económicos y ambientales. Este proyecto se desarrolla bajo la asesoría y la experiencia de Grupo Xcaret y el Tecnológico de Monterrey.

En esta primera edición se trabajó con estudiantes de la carrera de arquitectura para guiar el desarrollo de un proyecto turístico basado en el Modelo de Sostenibilidad. Durante esta fase, los alumnos lograron resultados interesantes para atender de manera innovadora las nuevas tendencias y el turismo post-COVID.

**24** participantes

**3** campus

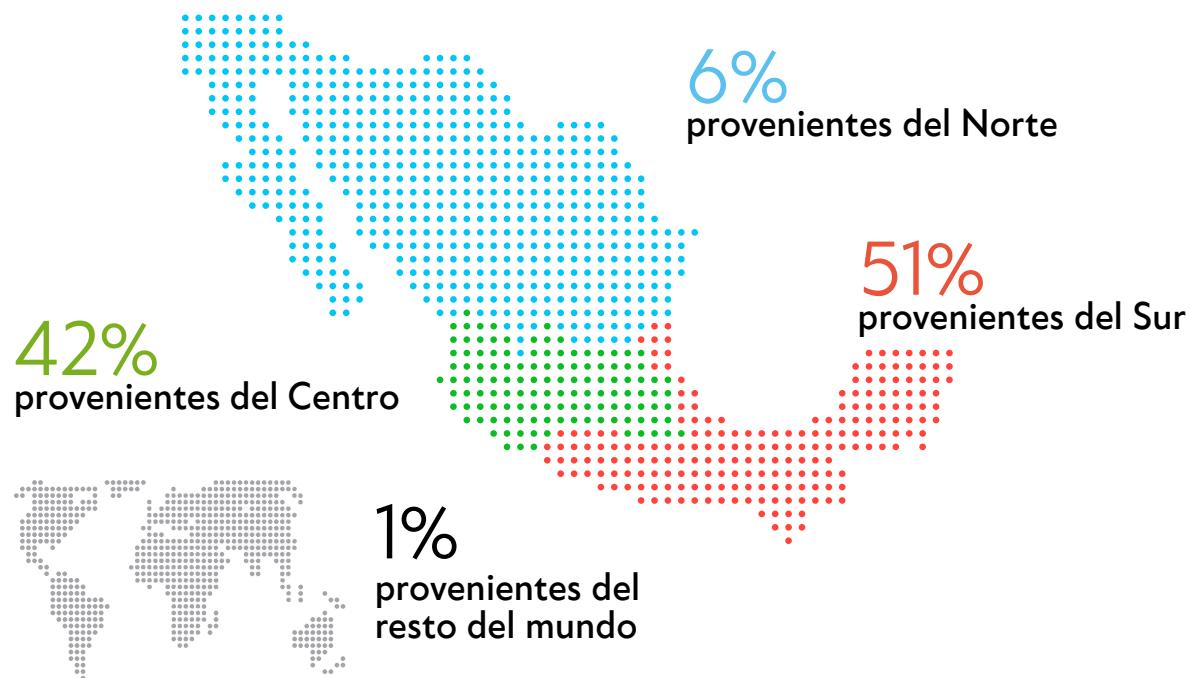
**75** horas de trabajo

## PRÁCTICAS PROFESIONALES

El programa de prácticas profesionales operó durante el primer trimestre del año. Durante los primeros indicios de la contingencia tomamos la decisión de suspender el programa y velar porque los estudiantes pudieran volver a sus lugares de origen antes de que se decretara el periodo de confinamiento. El programa sigue en pausa, esperando que las condiciones sean las favorables para retomarlo.

Resultados enero-marzo 2020:

**476** estudiantes que realizaron sus prácticas profesionales de los cuales el 62% fueron mujeres y el 38% hombres



88% nivel superior  
4% nivel técnico  
8% nivel medio superior

**151,648** horas de prácticas profesionales

**211** instituciones educativas con convenio para prácticas

## ALIANZAS PARA LA INVESTIGACIÓN

Estamos comprometidos con la colaboración con instituciones educativas que permitan la generación constante de conocimiento. Durante 2020 se desarrollaron:

**2** artículos de divulgación científica

**1** proyecto en alianza con la Universidad Intercultural Maya de Quintana Roo





# PLANETA

# 77

PLANETA

## COMPROMISO CON LA BIODIVERSIDAD

**A**sumimos el compromiso con la conservación de la biodiversidad, entendemos la importancia de convivir de forma equilibrada con el entorno ya que al preservar nuestros ecosistemas permitimos la generación de los beneficios ambientales que hacen posible la satisfacción plena de las necesidades actuales y futuras.



## HOSPITAL DE VIDA SILVESTRE

El hospital de vida silvestre cuenta con el equipo y talento humano especializado para atender las necesidades de nuestra población biológica y las urgencias médicas de la fauna silvestre que habita en las inmediaciones de nuestras unidades de negocio. Somos una unidad autorizada para atender ejemplares de tortugas marinas y trabajar por su rehabilitación y reintroducción al hábitat.



 En 2020 se atendieron:

 35 ejemplares de 15 especies

 De los cuales, el 8% ha completado su rehabilitación y fueron reintroducidas a su hábitat

## PROGRAMAS DE REPRODUCCIÓN, MONITOREO Y CONSERVACIÓN

Nuestro compromiso con la biodiversidad nos impulsa a trabajar activamente en su conservación. Desarrollamos y operamos programas de reproducción y monitoreo, atendiendo principalmente a aquellas especies que se encuentran catalogadas en peligro. Sumamos esfuerzos con otras instituciones especializadas para preservar los ecosistemas.



68

ejemplares en resguardo por solicitud de PROFEPA

8

programas de reproducción

4 programas de monitoreo

607 ejemplares de caracol rosado monitoreado en Xel-Há

3,313 ejemplares de peces de 59 especies monitoreados en la caleta de Xel-Há

## PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE TORTUGAS MARINAS

Trabajamos por la conservación de las tortugas marinas a través de programas de sensibilización y de reintroducción. Durante 2020 obtuvimos los siguientes resultados:



666

estudiantes y profesores participantes en las actividades de reintroducción de tortugas



14

escuelas participantes en las actividades de reintroducción de tortugas



128

tortugas reintroducidas al mar con el programa de iniciación



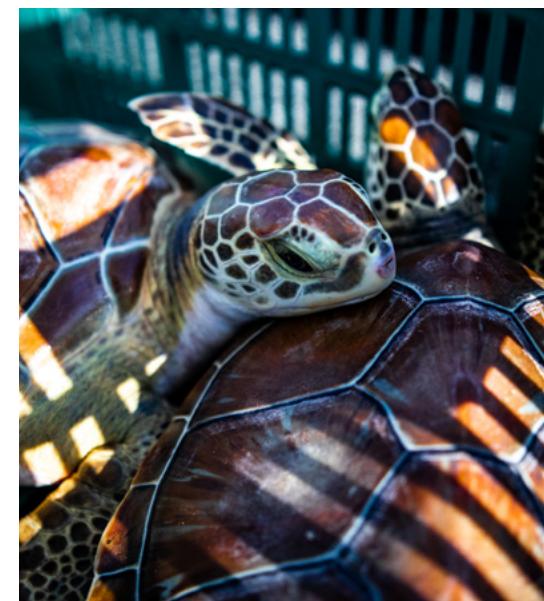
25

tortugas que recibieron atención médica, de las cuales 9 ya han terminado su proceso de rehabilitación y fueron reintroducidas con éxito



1993

nidadas protegidas *in situ* en coordinación con Flora, Fauna y Cultura de México



## PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE GUACAMAYAS

Parte importante de este es el monitoreo de las especies que fueron reproducidas en Xcaret y liberadas en Veracruz y Chiapas.

Monitoreo de

**293** guacamayas liberadas con un **78%** de supervivencia

Durante 2020 se registraron 8 nacimientos de guacamayas en vida silvestre:

**6** en Veracruz

**2** en Chiapas



## PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE CORALES

Con el fin de investigar, reproducir y sensibilizar sobre la importancia de los corales, en 2020 el equipo de especializado de conservación recolectó

**43,512** huevos de corales

**16,160** reclutas de corales.

En el Acuario de Xcaret habitan:



## ALIANZAS PARA LA CONSERVACIÓN



## VIVEROS Y REFORESTACIÓN

La conservación de los ecosistemas debe ser holística, por lo tanto, nuestro compromiso con la biodiversidad implica también la reproducción y conservación de especies vegetales, priorizando a las especies nativas y en peligro. Operamos viveros en donde reproducimos diferentes especies nativas que son usadas para la reforestación de nuestras unidades de negocio y de espacios públicos de nuestra comunidad.

**96,394** plantas producidas en los viveros de Xcaret y Xel-Há

**94,172** plantas nativas reforestadas en las diferentes unidades de negocio

**506** plantas nativas reforestadas en espacios públicos



## CUIDADO DEL AGUA

En Grupo Xcaret somos conscientes de la importancia del agua para nuestras comunidades y para los ecosistemas. Estamos comprometidos a operar nuestras unidades de negocio mediante una gestión responsable del agua y garantizar el desarrollo sostenible de nuestro entorno.

**12** plantas de tratamiento

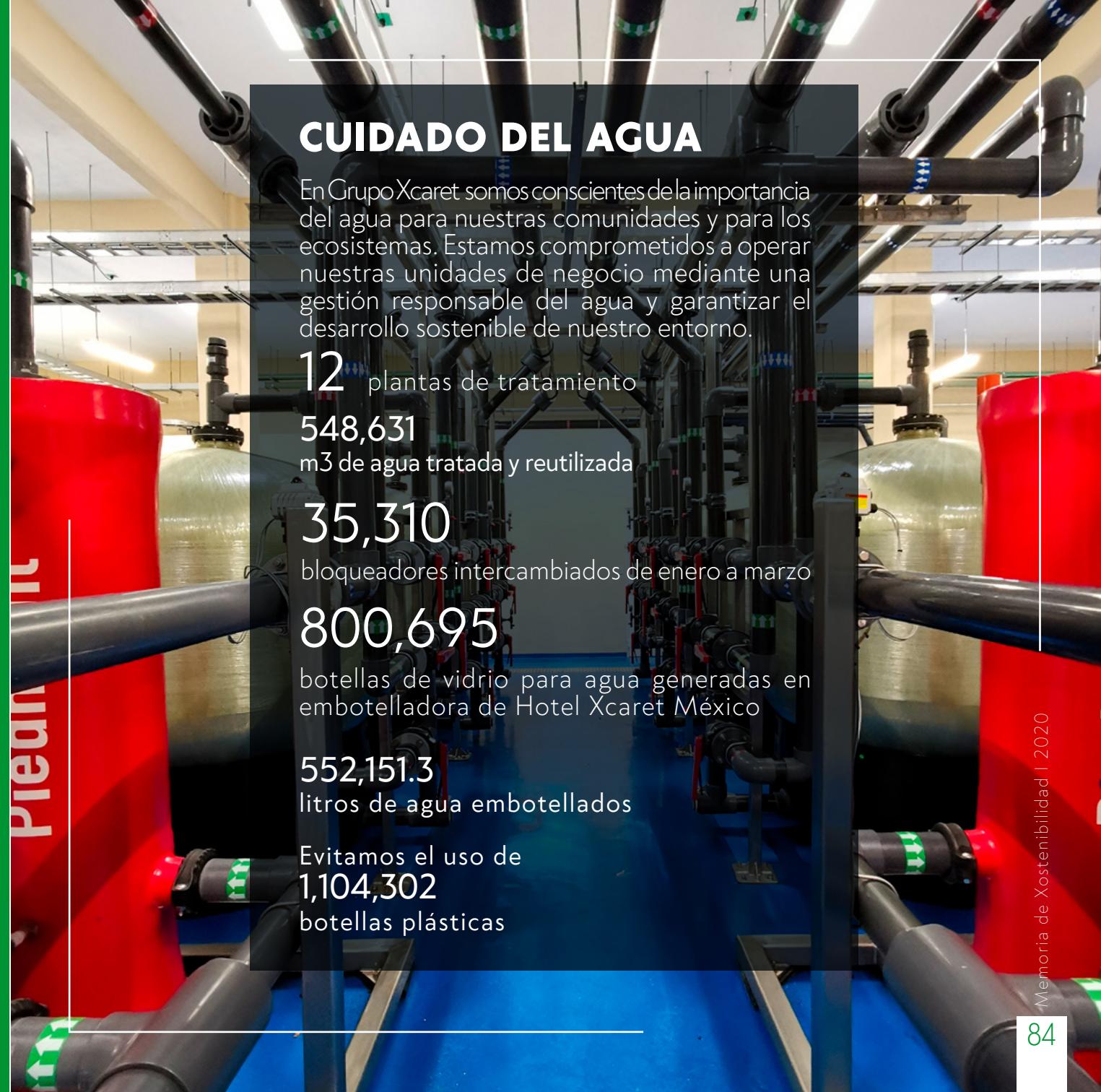
**548,631** m<sup>3</sup> de agua tratada y reutilizada

**35,310** bloqueadores intercambiados de enero a marzo

**800,695** botellas de vidrio para agua generadas en embotelladora de Hotel Xcaret México

**552,151.3** litros de agua embotellados

Evitamos el uso de **1,104,302** botellas plásticas



## ENERGÍA LIMPIA

Como grupo estamos comprometidos a incorporar energías limpias que nos permitan reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y disminuir así los riesgos del calentamiento global. Implementamos acciones y planes de mantenimiento preventivo que nos permiten hacer más eficiente nuestro consumo energético y optimizar recursos.

Actualmente seguimos en el proceso de migración hacia las energías limpias.



## GESTIÓN DE RESIDUOS

Incide directamente sobre la conservación del entorno y la creación de comunidades sostenibles. Estamos comprometidos con una gestión responsable y eficiente, enfocada en la reducción de residuos y la sensibilización con los grupos de interés.

Atendiendo a las necesidades de la contingencia sanitaria incorporamos protocolos específicos para la gestión y disposición final adecuada de los residuos y la reducción de la propagación del virus.

Aquellos residuos como cubrebocas y guantes son identificados como residuos peligrosos biológicos infecciosos, los contenedores son desinfectados diariamente y transportados al área de acopio específica donde periódicamente son transportados a su destino final, evitando siempre que el área de almacenaje supere el 50% de su capacidad.

Por su parte, los contenedores identificados como orgánico e inorgánico destinados a los residuos generales son desinfectados frecuentemente y su manipulación es realizada por el personal a cargo con el equipo de protección personal portado de manera correcta.



Generamos 3,390 toneladas de composta

### Recuperamos y reciclamos



**127**  
toneladas de  
papel y cartón



**151**  
toneladas de  
vidrio



**44**  
toneladas de  
PET



**134**  
toneladas de  
aluminio y metal



## BIENESTAR ANIMAL

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

Trabajamos bajo un modelo internacional llamado “los cinco dominios”, el cual se encuentra representado por una pirámide que cubre desde las necesidades más básicas (como la nutrición, salud, y entorno) y necesidades más específicas de la especie (como espacios que promuevan conductas naturales y generen experiencias positivas y desafiantes), dando como resultado bienestar animal.

Durante los periodos de cierre de nuestras unidades de negocio se establecieron protocolos específicos para asegurar que los programas de nutrición, salud y entorno para cada uno de los ejemplares se mantuviera en perfecto funcionamiento y que el personal y las instalaciones especializadas se mantuvieran a disposición de las necesidades de la población biológica.



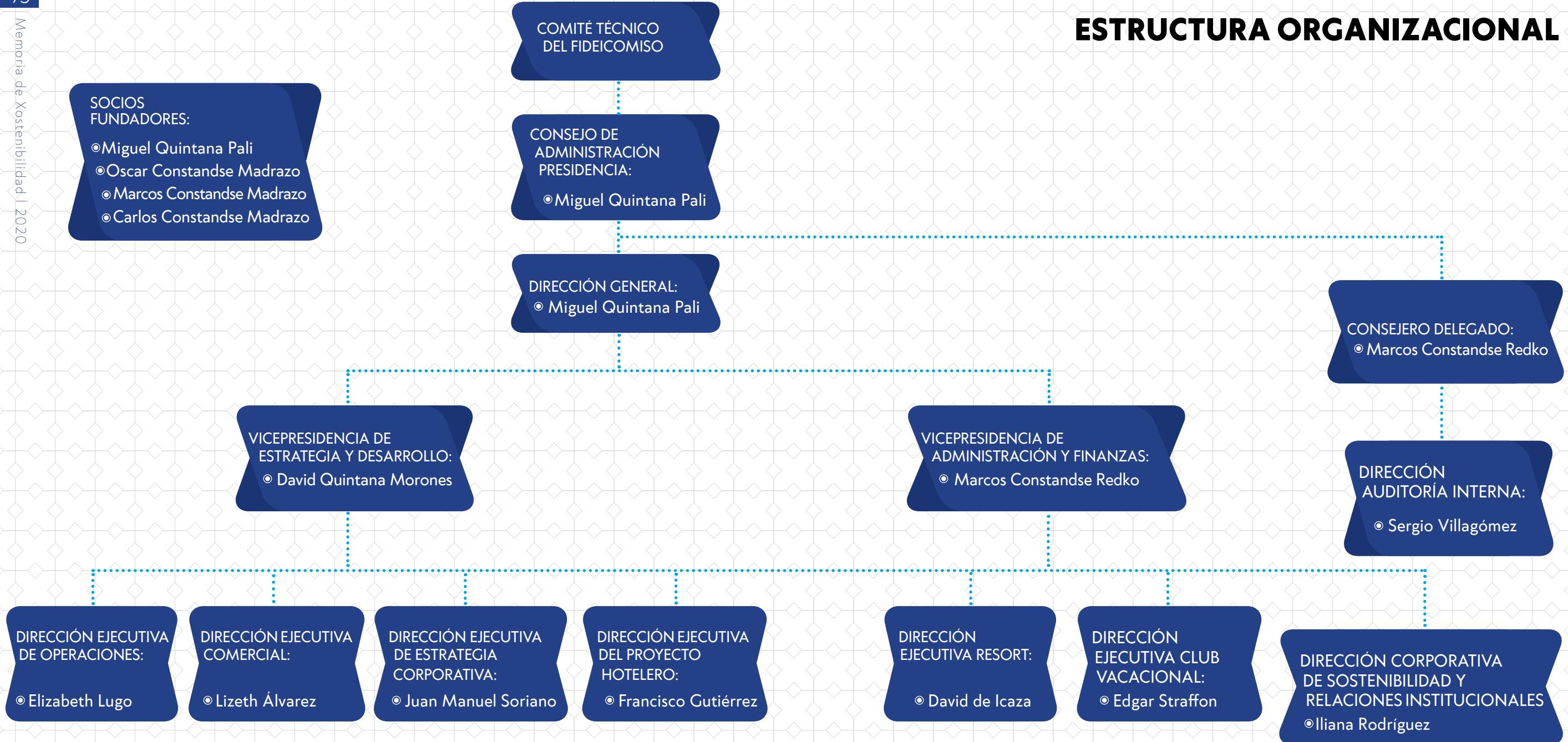


# PROSPERIDAD

## GOBIERNO CORPORATIVO

Durante 2020, decidir sobre el rumbo de la organización y conducir a todos los que la componen a través de un panorama bastante incierto ha sido una tarea complicada. No obstante, gracias a nuestro gobierno corporativo, las decisiones del grupo se han tomado de manera equilibrada regidas por nuestro código de conducta ética y valores, buscando siempre generar el mayor bien común. El gobierno corporativo continúa trabajando para lograr la estabilidad empresarial en este periodo de emergencia, sin dejar de lado el compromiso con nuestros grupos de interés.

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## CONDUCTA ÉTICA

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

Durante 2020 revisamos nuestros procesos y acciones internas en materia de ética, como el fortalecimiento de nuestro código de conducta ética. En el mes de noviembre se instaló el Comisión de Honor y Justicia (CHJ), encargado de atender las denuncias recibidas por nuestros canales de comunicación y de dar seguimiento a los casos generados. Durante el 2020 el CHJ dio seguimiento a un caso.



## DESEMPEÑO ECONÓMICO

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

### Afluencia

1,671,017

visitantes en parques y tours  
(61.7% menos en comparación con el año anterior)



466,477

huéspedes recibidos en HXM

42% Nacionales

58% Extranjeros

189,742

habitaciones reservadas

58% de ocupación

(-35% de diferencia en comparación con el año pasado)

Promedio de estancia:

4 días

## EVENTOS

Anualmente realizamos dos eventos deportivos: el Triatlón Xel-Háy y la Xplor Bravest Race. Eventos ya conocidos entre deportistas y comunidad.

Durante 2020, nuevamente priorizando la salud de nuestra comunidad y atendiendo a los lineamientos gubernamentales, estos eventos fueron pospuestos hasta que las condiciones sanitarias sean idóneas para llevarlos a cabo.

# CERTIFICACIONES, DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS

## Certificaciones

 CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS	 by MEXICO	 by xcaret
 HIDDEN WONDER by xcaret	 by xcaret	 HOTEL XCARET MEXICO
Food Check Safety Check	 HOTEL XCARET MEXICO	
Dine check Pool Check Crisis Check Room Check	Aqua check Fire Check Spa Check	


  
HOTEL XCARET  
MEXICO  
5 diamantes

Restaurante Há

  
HOTEL XCARET  
MEXICO  
5 diamantes

 EARTHCHECK Operaciones	 by MEXICO	 by xcaret
	 HIDDEN WONDER by xcaret	 ENIGMATIC WATERS TOUR by xcaret

 2019 Forbes TRAVEL GUIDE 4 estrellas	 HOTEL XCARET MEXICO
--	---

 CERTIFICADA May 2019 - Abr 2020 MEX Más de 5,000 colaboradores	 GRUPO xcaret
---	--

	 by MEXICO
	 HIDDEN WONDER by xcaret
	 by xcaret

Certificación en protección y prevención sanitaria en instalaciones turísticas	 GRUPO xcaret
--	--

# CERTIFICACIONES, DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS

## Distintivos

Logos for various certifications and awards including TripAdvisor Travellers' Choice, XICHEN by xcaret, XOXIMILCO MEXICAN FLOATING FIESTA CANCUN by xcaret, XENOTES ENIGMATIC WATERS TOUR by xcaret, XENSOS by xcaret, XPLOR by xcaret, CASONA DE VALLEJO, XeHa HIDDEN WONDER by xcaret, HOTEL XCARET MEXICO, and xcaret! by MEXICO.

Logos for Safe Travels, Grupo Xcaret, Cemefi Centro Mexicano para la Filantropía, ESR Empresa Socialmente Responsable, and Grupo Xcaret.

## Reconocimientos

Reconocimientos		
Premio Ética y Valores	Grandes Empresas Mexicanas	
	Contribución a la reapertura del turismo/ Parques Temáticos	
TravAlliancemia	Travvy Award Mejor Parque Acuático Internacional / Oro	
Travel + Leisure	Best of the best all inclusive	
RCI Máximo distintivo Todo Incluido	Family Section at México Destination club	

## DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR

El desarrollo sostenible no se puede alcanzar de manera individual, es necesario trabajar colaborativamente para lograrlo. Somos conscientes de la importancia que tiene la cadena de valor en nuestra gestión, por ello estamos comprometidos con el desarrollo de una cultura de sostenibilidad compartida.

3% Empresas grandes  
10% Empresas medianas  
87% Empresas chicas

- 24 proveedores de comunidades rurales en Quintana Roo
  - 15 proveedores de comunidades rurales en Yucatán
  - 516 productos comprados a comunidades rurales para presentaciones culturales
- Jícaras artesanales labradas a mano
  - Charolas de bejuco tejidas a mano
  - Canasta de bejuco tejida a mano
  - Bules medianos naturales
  - Desfibradora tradicional de henequén



Durante 2020 seguimos invitando a nuestros proveedores a unirse al programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera para asegurar la liquidez inmediata.

- 541 proveedores de Quintana Roo afiliados
- 66 proveedores de Yucatán afiliados
- 2 proveedores de Campeche afiliados
- 315 proveedores del resto del país afiliados



## IMPULSO A LA ECONOMÍA MEXICANA

Estamos comprometidos con impulsar a la economía mexicana a través de nuestras operaciones éticas y sostenibles. Establecemos políticas que beneficien a la economía local priorizando nuestras compras de lo local a lo nacional y trabajando con aliados comerciales que compartan nuestro enfoque.

Compras a proveedores nacionales	97%
Proveedores en Península de Yucatán	60%
Proveedores Quintana Roo	89%
Proveedores Yucatán y Campeche	11%
Proveedores resto del país	40%
Compras a proveedores extranjeros	3%

A través de la Memoria de Xostenibilidad, como Grupo Xcaret queremos mostrar los resultados en temas prioritarios, transparentar nuestro desempeño y mantener un vínculo cercano con los grupos de interés con quienes compartimos la importancia de trabajar en el presente por un mejor futuro. Refrendamos nuestro compromiso con el turismo sostenible, así como nuestra adhesión y contribución a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

En este documento se encuentran los resultados obtenidos por los programas y acciones enmarcados en nuestro Modelo de Xostenibilidad para el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Este reporte ha sido elaborado siguiendo criterios básicos de Global Reporting Initiative. Los datos aquí presentados corresponden a nuestras unidades turísticas en conjunto o de manera individual según se señale.

Puede consultar reportes previos en nuestro sitio web oficial:  
<https://www.grupoxcaret.com>.

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

Iliana Rodríguez Cavazos  
Dirección Corporativa de Sostenibilidad y Relaciones  
Institucionales  
[irodriguez@xcaret.com](mailto:irodriguez@xcaret.com)

Miriam Alonso Pacheco  
Subdirección de Sostenibilidad Corporativa  
[malonso@xcaret.com](mailto:malonso@xcaret.com)

Brenda Olivares Banderas  
Ejecutiva de Sostenibilidad Corporativa  
[bolivares@xcaret.com](mailto:bolivares@xcaret.com)

## PRINCIPIOS DE PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Refrendamos nuestro compromiso con los diez principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Nuestros programas, acciones y proyectos están basados en el respeto a los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la no corrupción.



### DERECHOS HUMANOS

- 1** Apoyar la protección de los Derechos Humanos
- 2** Asegurar la no complicidad en la vulneración de los Derechos Humanos

### PAGINAS

32, 35

35

### NORMAS LABORALES

- 3** Apoyar la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva
- 4** Apoyar la eliminación el trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- 5** Apoyar la erradicación del trabajo infantil
- 6** Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación

41

41

41, 44

35

### MEDIO AMBIENTE

- 7** Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
- 8** Fomentar las iniciativas que promuevan mayor responsabilidad ambiental
- 9** Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

29-30,  
32, 77, 7857-60,  
69, 70, 82

83, 85, 86

### ANTICORRUPCIÓN

- 10** Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

29-30, 95

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En Grupo Xcaret estamos comprometidos a seguir trabajando para el cumplimiento de la Agenda 2030 y combatir las problemáticas globales como la desigualdad de género y el cambio climático. Esto requiere compromiso, responsabilidad y una visión de trabajo colaborativo que integramos en nuestros programas e iniciativas.

Si bien, a nivel sectorial aportamos a la consecución de los objetivos: 8) Trabajo Decente y Crecimiento Económico, 12) Producción y Consumo Responsable y 14) Vida Submarina, esto no limita nuestra incidencia en otros objetivos.



## GLOBAL REPORTING INITIATIVE

La Memoria de Xostenibilidad 2020 ha sido elaborada siguiendo los criterios básicos en temas de enfoque de gestión, económicos, ambientales y sociales de Global Reporting Initiative (GRI).

Enfoque de Gestión	
<b>102-1</b> Pág: 11	<b>102-8</b> Pág: 43-46
Nombre de la organización	Información sobre empleados y otros trabajadores
<b>102-2</b> Pág: 13-21	<b>102-9</b> Pág: 101 y 102
Actividades, marcas, productos y servicios	Cadena de suministro
<b>102-3</b> Pág: 13-21	<b>102-10</b> Pág: 5-8
Ubicación de la sede	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
<b>102-4</b> Pág: 13-21	<b>102-14</b> Pág: 5-8
Ubicación de las operaciones	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
<b>102-6</b> Pág: 13-21	<b>102-15</b> Pág: 5-8, 25-56
Mercados servidos	Principales impactos, riesgos y oportunidades
<b>102-7</b> Pág: 43	<b>102-16</b> Pág: 11-12
Tamaño de la organización	Valores, principios, estándares y normas de conducta
	<b>102-18</b> Pág: 93 y 94
	Estructura de gobernanza
	<b>102-20</b> Pág: 91-94
	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales
	<b>102-40</b> Pág: 31
	Listado de grupos de Interés
	<b>102-47</b> Pág: 32
	Lista de temas materiales
	<b>102-50</b> Pág: 103
	Periodo objeto del informe
	<b>102-53</b> Pág: 104
	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
	<b>102-54</b> Pág: 103
	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI
	<b>102-55</b> Pág: 109 y 110
	Índice de contenidos GRI

Económicos		Sociales	
<b>203-2</b> Pág: 101 y 102	Impactos económicos indirectos significativos	<b>401-1</b> Pág: 43	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
<b>204-1</b> Pág: 101 y 102	Proporción de gasto en proveedores locales	<b>403-1</b> Pág: 47-51	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
		<b>403-2</b> Pág: 47-51	Identificación de peligros evaluación de riesgos e investigación de incidentes
		<b>403-3</b> Pág: 47-51	Servicios de salud en el trabajo
		<b>403-5</b> Pág: 50, 52	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo
		<b>403-6</b> Pág: 47-51	Fomento de la salud de los trabajadores
		<b>404-1</b> Pág: 52	Media de horas de formación al año por empleado
		<b>404-2</b> Pág: 52	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
		<b>405-1</b> Pág: 43, 44, 91-94	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
		<b>408-1</b> Pág: 41	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
		<b>413-1</b> Pág: 57-60	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

## Ambientales

<b>303-1</b> Pág: 84	Interacción con el agua como recurso compartido
<b>304-3</b> Pág: 57-60, 77-83	Hábitats protegidos o restaurados
<b>306-2</b> Pág: 85 y 86	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos
<b>306-4</b> Pág: 85 y 86	Residuos no destinados a eliminación



Siempre debe tener prioridad la ética sobre la eficiencia, los principios sobre los resultados, las personas sobre las cosas.

**Arq. Miguel Quintana Pali**