



Código de Conducta ética

ÍNDICE

I

CARTA DE LOS SOCIOS
FUNDADORES DE GRUPO
XCARET

VI

COMPROMISOS CON
NUESTROS GRUPOS DE
INTERÉS

II

SOMOSGRUPOXCARET:
NUESTRA FILOSOFÍA
ORGANIZACIONAL

VII

CONDUCTAS ÉTICAS

III

EL FIDEICOMISO DE
GRUPO XCARET Y LA
ÉTICA

VIII

SISTEMA DE
CUMPLIMIENTO
ÉTICO

IV

PRINCIPIOS QUE GUÍAN
NUESTRO CÓDIGO DE
CONDUCTA ÉTICA

IX

MANIFIESTO DE
CONDUCTA ÉTICA
DE GRUPO XCARET DE
LOS COLABORADORES
DE GRUPO XCARET

V

LA CONDUCTA ÉTICA

X

RECURSOS
ADICIONALES





CARTA de los SOCIOS FUNDADORES de Grupo Xcaret



Oscar, Marcos y Carlos Constandse y Miguel Quintana
Socios Fundadores de Grupo Xcaret



Carta de los socios fundadores de Grupo Xcaret

Hacer lo correcto siempre nos hace más felices. En Grupo Xcaret, la ética está ligada a nuestra visión, misión y valores, representa nuestra identidad, creencias y aspiraciones.

Una empresa ética está construida por personas íntegras que en su día a día actúan y toman decisiones con base en lo que es correcto, bajo el marco la ley y respetando la dignidad humana.

Hacer lo correcto define nuestras relaciones con nuestros clientes y viajeros (visitantes, huéspedes, pasajeros y socios de Mexico Destination Club), aliados comerciales, proveedores, comunidades donde tenemos presencia y, en general, con todas las personas con las que nos relacionamos.

Los socios fundadores tenemos el gusto de compartir con la familia de Grupo Xcaret nuestro Código de Conducta Ética, el cual representa la madurez institucional que hemos alcanzado como Grupo.

Este Código fue revisado y retroalimentado por los socios, la presidencia y dirección general, las vicepresidencias y las direcciones ejecutivas, quienes ratificamos nuestro compromiso de apoyar a los colaboradores a tomar las decisiones correctas y, sobre todo, de ser ejemplo vivo al cumplirlo.

Oscar, Marcos y Carlos Constandse y Miguel Quintana
Socios Fundadores de Grupo Xcaret





SOMOS
GRUPO XCARET

AMOR
POR
MÉXICO





Filosofía **organizacional**

Es el conjunto de características que nos hacen únicos, es decir, nuestra filosofía organizacional. Tenemos una historia, una misión, una visión y unos valores que nos hacen diferentes de otras empresas. Estos elementos orientan nuestro trabajo diario y nos permiten seguir creciendo como grupo empresarial y como personas.

Nuestra
VISIÓN es

“Ser únicos en recreación turística sostenible”

Nuestra
MISIÓN es

“Hacer más feliz al planeta contagiando nuestro gran amor por México”.





Nuestros valores son:

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.





**EL FIDEICOMISO de
GRUPO XCARET
y la ÉTICA**



**99 AÑOS DE
XOSTENIBILIDAD**



El fideicomiso de Grupo Xcaret y la Ética

Con el crecimiento del Grupo, en 2010 los socios fundadores decidieron firmar el Fideicomiso “99 años de sostenibilidad”. Este contrato garantiza la unidad de las acciones de los socios y establece lo siguiente:

- ◆ El capital de Grupo Xcaret seguirá estando en manos de las familias fundadoras.
- ◆ El Grupo se guiará por los principios de sostenibilidad, es decir, trabajará con profundo respeto por la comunidad y la naturaleza.
 - ◆ Se implementan políticas y procedimientos que garantizan los estándares de calidad y servicio que caracterizan al Grupo.
- ◆ Se institucionalizó el Gobierno Corporativo para asegurar el presente y futuro de Grupo Xcaret.
 - ◆ Se ordenaron los procesos de sucesión generacional para que no afecten con la correcta operatividad del Grupo.





IV

PRINCIPIOS QUE GUÍAN nuestro CÓDIGO de CONDUCTA ÉTICA



Principios que guían nuestro Código de conducta Ética

Para diseñar nuestro Código de Conducta Ética tomamos como marco de referencia principios universales en los que creemos y con los que nos hemos comprometido:

- ◆ Los Principios Universales de la Ética Empresarial
- ◆ Los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- ◆ El Código Ético Mundial para el Turismo

Principios Universales de la Ética Empresarial

Estamos comprometidos con los Principios Universales de la Ética Empresarial que guían nuestras decisiones y acciones de forma íntegra, honesta y en total congruencia con la filosofía corporativa del Grupo.

BENEFICENCIA:

Entre dos decisiones, tomar aquella que cause el bien mayor.

NO MALEFICENCIA:

Entre dos decisiones, tomar aquella que cause el menor daño posible.

AUTONOMÍA:

Este principio exige tratar siempre a las personas como fines. Al tratar a las personas como fines, desde la libertad, considerando su vulnerabilidad, cuidando el lenguaje y procurando la transparencia, se consigue fomentar el respeto a la dignidad humana.

JUSTICIA:

Ofrecer igualdad de oportunidades para todos y nunca anteponer intereses particulares en la toma de decisiones.





Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde 2005 estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que nos comprometimos a cumplir sus diez principios de conducta y acción en temas de:

DERECHOS HUMANOS:

Aseguramos la protección de los derechos humanos y respetamos la vida en todas sus formas.

RELACIONES LABORALES:

Brindamos lugares de trabajo libres de discriminación y en la que se respeten las diferencias ideológicas, de género, clase social, nacionalidad, edad, religión, estado civil y orientación sexual, y a ofrecer igualdad de oportunidad a todos.

MEDIO AMBIENTE:

Promovemos la conservación y el cuidado del medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN:

Actuamos de manera ética, evitando cualquier forma de corrupción, incluyendo la extorsión y soborno.



Red México
Apoyamos

**“Si colaboramos juntos,
crecemos juntos”.**





Código Ético Mundial para el turismo

La ética es un tema de gran relevancia en el sector turístico. Nos sumamos al Código Ético Mundial para el Turismo aprobado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), el cual contiene principios diseñados para guiar a los principales actores del desarrollo turístico, que aspira a ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez su impacto negativo en el medio ambiente, el patrimonio cultural y las comunidades locales.



- ◆ El turismo fomenta el respeto entre las personas.
- ◆ El turismo ayuda a desarrollar a las personas y los grupos.
 - ◆ El turismo impulsa el desarrollo económico, social y ambiental.
- ◆ El turismo promueve la cultura.
 - ◆ El turismo beneficia a las comunidades y a los países.
- ◆ Los colaboradores del sector turístico estamos obligados a actuar de manera responsable e íntegra.
 - ◆ La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo, es un derecho para todas las personas.
- ◆ Los colaboradores y los empresarios turísticos también deben contar con protección y garantías para la mejor atención de los viajeros.





La
**CONDUCTA
ÉTICA**





La Conducta Ética

La historia de éxito de Grupo Xcaret está basada en el trabajo, la excelencia, la calidad y el compromiso de hacer las cosas correctamente.

Para Grupo Xcaret:

- ◆ La ética es la distinción entre lo correcto y lo incorrecto.
- ◆ La conducta es la forma en la que actuamos basados en las decisiones que tomamos y los estímulos que recibimos.

Como colaborador del Grupo, todos los días tienes la posibilidad y la responsabilidad de actuar correctamente para que continuemos manteniendo buenas relaciones con otros colaboradores, personas y grupos.

La conducta ética es la distinción entre lo **correcto** y lo **incorrecto**, lo cual guía nuestra **forma de actuar** y las **decisiones que tomamos** ante diversas situaciones.





En este Código de Conducta Ética establecemos las conductas correctas que esperamos de todos los colaboradores de Grupo Xcaret, basados en nuestra filosofía organizacional. Para poder lograrlo, te compartimos los siguientes principios que deben guiar tu forma de actuar:

- ◆ Hago siempre lo correcto, sin importar el momento ni el lugar.
- ◆ Cumplo con las leyes, reglamentos, normas y políticas.
 - ◆ Realizo mi trabajo libre de cualquier conflicto de interés.
- ◆ Cuido en todo momento de la imagen de Grupo Xcaret.
 - ◆ Soy honesto y justo en cada una de mis acciones.
- ◆ Respeto y trato bien a los demás.
 - ◆ Llevo a cabo con responsabilidad mis actividades laborales.
- ◆ Pido ayuda a mi jefe inmediato en caso de encontrarme en alguna situación difícil o problema.
 - ◆ Reporto de manera inmediata cualquier acción o comportamiento que vaya en contra de lo establecido en este Código.

Tus líderes, el equipo de Talento Humano y todos los integrantes del Comité Ejecutivo, estamos en la mejor disposición de escuchar tus inquietudes y ayudarte a tomar decisiones correctas.





VI

COMPROMISOS con nuestros
GRUPOS de INTERÉS

U

O

V

E

XCaret!
by MEXICO





Compromisos con nuestros Grupos de Interés

Para dar respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés, establecimos compromisos que nos ayudarán a guiar nuestra relación con ellos.

CLIENTES Y VIAJEROS:

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

COLABORADORES Y SUS REPRESENTACIONES:

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

ALIADOS COMERCIALES:

Mantener relaciones comerciales éticas basadas en el respeto y el diálogo permanente que generen un desarrollo más sostenible y valor para todos.

PROVEEDORES:

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

COMUNIDADES:

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



Compromisos con Grupos de Interés

GENERACIONES FUTURAS:

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

ACADEMIA Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN:

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

GOBIERNO:

Respetar y promover el estado de derecho, así como contribuir con transparencia y ética al desarrollo sostenible de los lugares donde operamos, cumpliendo cabalmente con nuestras obligaciones de ley.

INSTITUCIONES FINANCIERAS:

Gestionar ética, eficiente y sosteniblemente la organización a fin de asegurar el cumplimiento puntual de los compromisos contraídos.

ORGANIZACIONES GREMIALES:

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

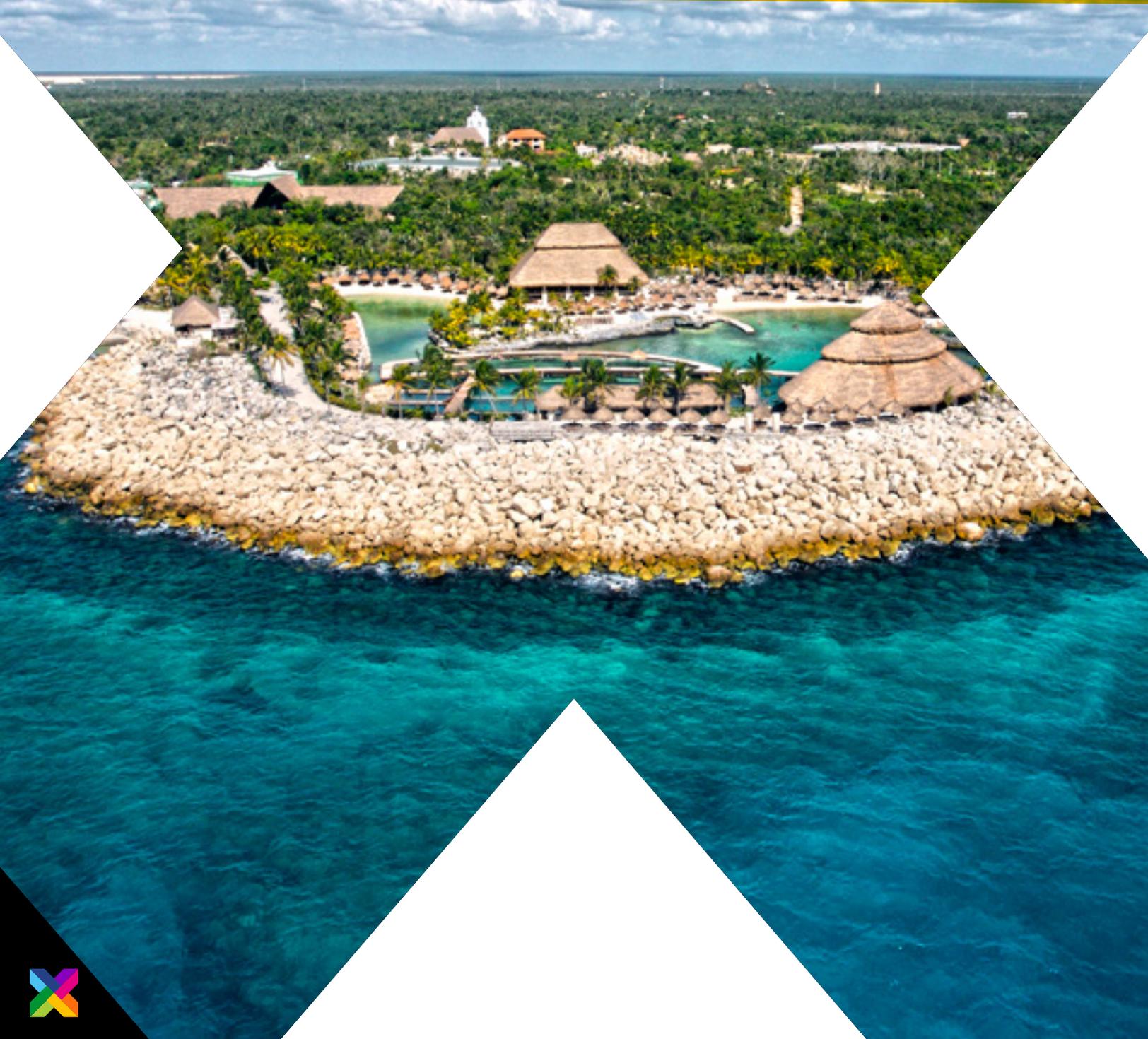
Para cada uno de estos grupos, hemos diseñado mecanismos y canales de comunicación para que puedan expresarse en caso de incumplimiento con lo establecido en este Código de Conducta Ética.





VII

CONDUCTAS ÉTICAS GENERALES





Conductas Éticas Generales

DERECHOS HUMANOS Y DIVERSIDAD

Nuestro compromiso ético se apega e inspira en el respeto a los derechos humanos reconocidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos, así como a los principios relativos al trabajo establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.

En Grupo Xcaret respetamos los derechos humanos. Estamos comprometidos con el respeto a la diversidad, esto significa que tenemos el compromiso de brindar a todos nuestros grupos de interés lugares libres de discriminación, en donde respetamos las diferencias ideológicas, de género, clase social, nacionalidad, edad, religión, étnica, cultura, estado civil, sexo, orientación sexual condición o con necesidades especiales causadas por enfermedad, accidente o discapacidad, y a ofrecer igualdad de oportunidades a todos.

No aceptamos el trabajo forzoso ni el trabajo infantil (por esta razón no tenemos colaboradores menores de 18 años de edad). Además, incentivamos a nuestros aliados comerciales y proveedores a comprometerse con estos principios.





LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE VIOLENCIA

Nos comprometemos a mantener un entorno organizacional favorable libre de violencia e intimidación, es por ello que no permitiremos ningún tipo de violencia (física o verbal), de conformidad con lo siguiente:

El acoso y el acoso psicológico son aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del colaborador. Consiste en acciones de intimidación realizadas de forma continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones), tales como: descrédito, insultos, burlas, humillaciones, ridiculizaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al colaborador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima.

El acoso sexual es un tipo de comportamiento incómodo, ofensivo o humillante que no es deseado ni provocado por la persona y está acompañado de conductas verbales, físicas, o ambas, relacionadas con la sexualidad.

Todas estas conductas son inadmisibles en Grupo Xcaret. Como establece nuestra Política de Política de Prevención de Riesgos Psicosociales y Violencia Laboral, promovemos acciones y programas que permitan prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, cuidando la integridad física y mental de los colaboradores, promoviendo el desarrollo de una cultura de trabajo digno y mejora continua de las condiciones laborales.*

*Para mayor información, consulta la Política de Política de Prevención de Riesgos Psicosociales y Violencia Laboral.



ABUSO DE AUTORIDAD U HOSTIGAMIENTO

Cuando una autoridad o superior sobrepasa el ejercicio de sus funciones exigiéndole a un subordinado, a partir de amenazas como represalias, la pérdida del empleo o de eliminar cualquier otro beneficio, que realice determinadas acciones o actividades que no se encuentran entre las que debería desarrollar, se trata de un abuso de autoridad.

En Grupo Xcaret, el abuso de autoridad es un comportamiento indeseable. Ninguno de los líderes de la organización deberá obligarte a realizar acciones ilegales y/o no éticas.

AMBIENTE DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE

Promovemos la seguridad y el bienestar de las personas con las que nos relacionamos (colaboradores, proveedores, clientes y viajeros, etc.). Mediante programas de prevención y protección evitamos cualquier accidente que se pudiera presentar en cualquiera de nuestras unidades de negocio.

Grupo Xcaret tiene la responsabilidad de proporcionarte el equipo de seguridad y protección necesario para realizar tu trabajo y capacitarte sobre su uso. Tu compromiso es utilizarlos siempre durante tu jornada laboral, ¡es por tu seguridad y bienestar!

Todas las áreas deben operar bajo criterios de orden y limpieza para evitar riesgos laborales. Te invitamos a revisar los estándares y lineamientos de seguridad de tu departamento.

LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE ALCOHOL Y DROGAS

Por el bienestar de todos, no permitimos que nuestros colaboradores consuman ni se encuentren bajo los efectos del alcohol ni las drogas durante la jornada laboral.

Es importante cuidar de tu salud y disminuir posibles riesgos al momento de desempeñar tus funciones.





AMBIENTES LIBRE DE HUMO

Protegemos la salud de las personas de los efectos nocivos causados por la exposición al humo del tabaco, con la reducción su consumo en lugares públicos cerrados. Hemos designado áreas específicas dentro de nuestras unidades de negocio, para que puedas fumar si así lo deseas.

ESTÁNDARES DE PRESENTACIÓN

Nuestra imagen es lo primero que nos conecta con nuestros clientes y viajeros (visitantes, huéspedes, pasajeros y socios de Mexico Destination Club). Bríndales la mejor experiencia cuidando de tu uniforme, higiene y, por supuesto, tu sonrisa. Si deseas conocer más acerca de los estándares de presentación, consulta la Política de Estándares de Presentación .

Recuerda que queda prohibido cualquiera de las siguientes acciones que podrían comprometer la imagen y reputación de la empresa:

- ▶ Asistir con el uniforme a establecimientos como bares, antros, discotecas, casinos, centros botánicos, etc., a menos que estés desempeñando una función institucional.
- ▶ Tomar o aparecer en fotografías portando el uniforme sin ninguna relación con las actividades laborales.
- ▶ Participar en manifestaciones, campañas políticas o cualquier otro tipo de manifestación de activismo portando el uniforme.





CONDUCTAS INACEPTABLES

Te invitamos a desarrollar tus actividades laborales de manera ética en todo momento y en cualquier lugar; evitando llevar a la práctica cualquiera de las siguientes acciones que no están permitidas:

- ▶ Robar o dar un mal uso a cualquier activo que sea propiedad de la empresa.
- ▶ Revelar o compartir información confidencial o patentada.
- ▶ Usar lenguaje verbal o corporal ofensivo u obsceno.
- ▶ Agredir físicamente a alguien.
- ▶ Acosar a alguna persona.
- ▶ Falsificar firmas y/o documentos de la empresa.
- ▶ Usar el cargo o puesto para obtener beneficios propios.
- ▶ Faltar al trabajo de manera injustificada y excesiva.
- ▶ Organizar y participar en juegos de azar en áreas y horarios de trabajo.
- ▶ Usar o revelar claves de acceso y contraseñas sin autorización.
- ▶ Desarrollar actividades ajenas a las responsabilidades laborales en tu horario de trabajo.
- ▶ Ver o compartir material físico o visual que sea ofensivo, discriminatorio o ilegal.





CONDUCTAS ÉTICAS SOBRE NUESTROS RECURSOS

Los recursos de Grupo Xcaret son todos aquellos elementos que utilizamos para realizar nuestro trabajo: instalaciones, maquinaria, herramientas, mobiliario, equipo de seguridad, equipo de cómputo, equipo de comunicación, equipo de audio y vídeo, equipo de transportación, software, sistemas tecnológicos y de información, papelería e insumos de oficina o recursos financieros. Además de información como diseños, precios, dibujos, software, códigos fuente, análisis de mercado, información técnica, financiera y comercial relativa a nombres de clientes o socios potenciales, propuestas de negocios, estrategias de negocios, métodos de negocios, estructura organizacional, estructura accionaria de las sociedades y de las partes integrantes de un grupo corporativo, conocimientos prácticos (know how), los reportes, diagramas, diagramas de flujo, planes, proyecciones de mercado, datos y cualquier otra información industrial, junto con fórmulas, mecanismos, patrones, métodos, técnicas, procesos de análisis, marcas registradas o no registradas, patentes, nombres o avisos comerciales, documentos de trabajo, compilaciones, comparaciones, estudios, especificaciones y características de productos o servicios planeados o en proceso de desarrollo, y asuntos, métodos y resultados de investigación, información acerca de costos, ganancias, selección de precios, políticas, análisis de mercados, proyecciones y análisis de ventas, formatos, motor de reservaciones, motores de ventas, datos de proveedores, datos de clientes, (ejemplo: nombres y direcciones), cartera de clientes, planes de producto y servicio, conceptos de negocio, planes o estrategias, direcciones, números telefónicos y toda aquella documentación referida como confidencial.





PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS

Cuidar de los recursos de la empresa es de vital importancia para el adecuado desarrollo de nuestras funciones. Tienes el compromiso de:

1. Utilizarlos de manera responsable.
2. Destinarlos únicamente para el desarrollo de tus actividades laborales.
3. Evitar bajo cualquier modo participar o permitir situaciones y/o acciones que se vinculen con su robo, mal uso, préstamo o venta no autorizada.
4. Asegurar que sus programas de mantenimiento estén en orden y al día.
5. Respetar todas las disposiciones y medidas de seguridad.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN²

En Grupo Xcaret estamos comprometidos a proteger, preservar y administrar objetivamente la información utilizada por todos los colaboradores, junto con la tecnología que se emplea para su procesamiento, transmisión almacenamiento en cada etapa de vida de la información, frente a amenazas internas y externas, deliberada o accidentales, con el fin de asegurar el cumplimiento de las características inherentes de la información: confidencialidad, disponibilidad, integridad, confiabilidad, legalidad y no repudio.

La información confidencial es todo aquello que no es comunicado de manera pública al exterior por seguridad de los colaboradores y de la organización. La información que se considera de carácter privado son: políticas, procedimientos, manuales, estándares, modelos de gestión, datos personales (de colaboradores, clientes, viajeros, aliados comerciales, proveedores, etc.), guías, diseños, plantillas, descripciones de puesto, organigramas, información contable, financiera y comercial, fusiones, adquisiciones y asociaciones, controversias judiciales y administrativas, proyecciones de negocio, planes, estrategias, investigaciones y estudios de mercado, reportes, formatos, prototipos, marcas, entre otras.

Algunos de los principios que te invitamos a poner en práctica son:

1. Nunca hacer uso de información confidencial para obtener un beneficio o lucro propio o de un tercero.
2. Hacer uso de la información de forma responsable, segura y objetiva.
3. Evitar en todo momento revelar o comunicar información confidencial sino se cuenta con una autorización.
4. Asegurar la integridad de la información que se comparte a terceros a través de una carta compromiso de confidencialidad.
5. Consultar con el jefe inmediato cuando se presenten dudas sobre el manejo de información confidencial.

² Para obtener mayor información, consulta la Política de Seguridad de la Información.



PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS COLABORADORES

Estamos comprometidos con la protección y confidencialidad de la información personal, profesional y médica que proporcionaste al momento de tu ingreso como parte de tu proceso de contratación. Es importante que consideres que no debes acceder a la información de otros colaboradores, sin previa autorización. Si tienes acceso a esta información de acuerdo a tu perfil de puesto y actividades dentro de la empresa, debes tener especial cuidado en darle un buen uso y protegerla en todo momento.

USO DE REDES SOCIALES³

Una red social es un sitio de internet que facilita la interacción de manera virtual o electrónica entre personas través de cualquier equipo o dispositivo electrónico (computadoras, laptop, tabletas, celulares, etc.); la cual te permite compartir cualquier tipo de información como imágenes, fotos, vídeos, contenidos, intereses, gustos, actividades, etc. Algunos ejemplos de redes sociales son: Facebook, Twitter, Instagram, etc.

Te invitamos a manejar de forma responsable tus redes sociales bajo los siguientes principios:

- ▶ Comunica y comparte información de manera respetuosa cuando tu perfil en redes sociales especifique que trabajas en Grupo Xcaret o sea evidente debido al contenido público que compartes (fotos con tu informe, comentarios, check-in en ubicaciones de las unidades de negocio.
- ▶ Respeta las publicaciones hechas por otros colaboradores, clientes y viajeros en sus redes sociales personales o en las redes sociales del Grupo. (Si detectas alguna publicación en algún grupo de Facebook, o en Twitter o plataforma o foro en el que se exprese una queja o descontento, te pedimos abstenerse de comentar con tu perfil personal y que lo canalices al correo redessociales@xcaret.com).
- ▶ Evita canalizar dudas, comentarios o sugerencias de algún tercero a los correos de servicio al cliente o en las redes sociales del Grupo.



USO DE REDES SOCIALES³

- ▶ Demuestra tolerancia en cuanto a género, preferencia sexual, religión, estado civil, filiación política, etc., en las publicaciones que realizas.
- ▶ Evita revelar información confidencial del Grupo en alguna publicación, eso incluye fotografías de obra en curso, atractivos no terminados, y espacios de trabajo donde en el entorno pudiese distinguirse información confidencial del Grupo.
- ▶ Evita el uso de logos, nombres de perfil (ej. Paco Xplor Park) e imágenes de la empresa en perfiles de redes sociales. La única excepción es en WhatsApp con uso corporativo.
- ▶ Reporta los perfiles de colaboradores que hayan publicado o compartido información que vaya en contra de la filosofía corporativa del Grupo.
- ▶ Canaliza con tu jefe inmediato y/o Talento Humano aquellas situaciones en donde algún colaborador haya publicado algún contenido que ponga en riesgo la imagen y reputación de Grupo Xcaret.
- ▶ Evita contactar e invitar a influenciadores y celebridades en nombre del Grupo. Si localizas una posible oportunidad, canalízala al departamento de Mercadotecnia.



³ Para obtener mayor información, consulta la Política de Uso de Redes Sociales.





CONDUCTAS ÉTICAS EN LAS NEGOCIACIONES

Tenemos una gran responsabilidad y compromiso con respecto a los productos que ofrecemos a nuestros clientes, pero también, con nuestros proveedores, aliados comerciales e, incluso con nuestra competencia y las autoridades de gobierno.

Colaborar con ellos nos permite generar beneficios y valor para todos. Por ello, debemos tener conductas éticas cuando nos relacionamos con ellos.

COMERCIALIZACIÓN ÉTICA

La experiencia de nuestros clientes y viajeros se logra a través del compromiso y el trabajo de todos los colaboradores. Nuestra cadena de valor, integrada por los proveedores y aliados comerciales, son parte importante en el logro de nuestros resultados como Grupo. La relación con cada uno de estos grupos, siempre deberá establecerse en un marco de respeto y honestidad. Colaborar de esta manera nos permite generar beneficios y valor para todos.



NEGOCIOS JUSTOS

En Grupo Xcaret los negocios siempre se deben llevar a cabo de forma ética, responsable y honesta. También debemos promover prácticas que combatan y eviten la corrupción para generar inversiones y relaciones de negocio sanas y competitivas.

Estamos comprometidos con la prevención, detección, sanción y remediación de todos los actos de corrupción en cualquiera de sus manifestaciones, incluidas la extorsión y el soborno.

Estamos comprometidos a operar de forma íntegra con nuestra cadena de valor (proveedores, aliados comerciales y competencia) bajo los siguientes principios:

- ▶ Proporcionar en todo momento información verdadera y exacta sobre nuestras experiencias.
- ▶ Respetar los acuerdos o contratos comerciales establecidos en tiempo y forma.
- ▶ Evitar obtener ventaja competitiva a partir de actividades ilegales o no éticas.
- ▶ Proteger la información proporcionada por nuestros aliados comerciales y proveedores.
- ▶ Desarrollar estrategias comerciales transparentes, honestas y respetuosas.
- ▶ Participar en un mercado en el que todos tengamos la oportunidad de vernos beneficiados.



CONFLICTO DE INTERÉS

Un conflicto de interés surge cuando una persona actúa para beneficiarse a sí misma o a un tercero, afectando los intereses de la empresa.

Algunas de las situaciones que podrían presentarse y las cuales debes de evitar son:

- ▶ Ofrecer y aceptar obsequios y/o regalos a cambio de facilitar relaciones comerciales.
- ▶ Prometer descuentos y/o tarifas no autorizadas para concretar negocios.
- ▶ Tener responsabilidad laboral sobre algún familiar directo (por ejemplo: cónyuge, pareja, padres, hermanos, hijos, cuñados, suegros, etc.). En el caso de situaciones excepcionales, las direcciones ejecutivas podrán someterlo a consideración de la dirección general.
 - ▶ Usar los recursos, activos de la empresa y/o tiempo para realizar actividades para beneficio personal o de un tercero.
 - ▶ Participar en negocios que vendan productos y/o servicios que compitan con las experiencias del Grupo. En el caso de situaciones excepcionales, las direcciones ejecutivas podrán someterlo a consideración de la dirección general.
 - ▶ Hacer uso de nuestro empleo y puesto para compartir información confidencial sobre el Grupo con el fin de beneficiar a un tercero (persona o empresa).
 - ▶ Realizar declaraciones públicas a nombre de la empresa, si no se cuenta con la vocería autorizada detallado en la política establecida.⁴

⁴ Para obtener mayor información, consulta la Política de Vocería.





RELACIONES CON AUTORIDADES DE GOBIERNO

Hemos desarrollado políticas, procedimientos y controles internos que nos permiten evitar en todo momento malas prácticas de corrupción y soborno en las que se pueda comprometer la imagen y/o reputación de Grupo Xcaret.

Como colaborador que tiene relación con alguna autoridad de gobierno, tienes la responsabilidad y compromiso de no realizar promesas, ofertas o entrega de algún artículo de valor (dinero en efectivo, oportunidad laboral, cortesías, etc.) a funcionarios con el objetivo de obtener o influenciar en acciones o actividades que por su naturaleza deberían realizarse de manera ética y conforme a la ley.

Es tu responsabilidad denunciar cualquier acto de soborno o corrupción del que tengas conocimiento.

Conductas Éticas como Xiudadanos Xcaret

Para Grupo Xcaret es muy importante vivir en armonía con las comunidades donde tenemos presencia. Un Xiudadano Xcaret tiene conductas de profundo respeto con nuestro entorno: las personas y el medio ambiente.



COMUNIDADES DONDE TENEMOS PRESENCIA

Para Grupo Xcaret es muy importante vivir en armonía con las comunidades donde tenemos presencia. Un Ciudadano Xcaret tiene conductas de profundo respeto con nuestro entorno: las personas y el medio ambiente.



CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

En Grupo Xcaret operamos en entornos naturales y ecosistemas únicos. Esto nos compromete a desarrollar políticas y programas para el cuidado del medio ambiente, manejo eficiente los recursos, reducir el impacto negativo de nuestras operaciones, cuidar y/o conservar las especies de flora y fauna que tenemos bajo nuestro cuidado, así como sensibilizar a nuestros clientes y viajeros (visitantes, huéspedes, pasajeros y socios de Mexico Destination Club), colaboradores y comunidades en donde tenemos presencia sobre la importancia de cuidar el entorno natural.

En Grupo Xcaret estamos comprometidos con el bienestar de nuestra población animal, por lo que basamos su cuidado en los mejores estándares internacionales.⁵

⁵Si requieres mayor información, consulta la Política de Bienestar Animal. Los colaboradores de Grupo Xcaret que tienen contacto directo con ejemplares de nuestra población animal se comprometen a cumplir con el Código de Ética de Conservación.





Sistema de Cumplimiento Ético

Para reforzar y vigilar el comportamiento ético dentro de Grupo Xcaret, hemos establecido un Sistema de Cumplimiento Ético que contempla:

- ◆ Mecanismos para la recepción y atención de inquietudes, quejas y denuncias
- ◆ Medidas disciplinarias o sanciones por incumplimiento del Código de Conducta Ética
- ◆ Comité de Ética de Grupo Xcaret



MECANISMOS PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INQUIETUDES, QUEJAS Y DENUNCIAS

Para la recepción y atención de inquietudes, quejas y denuncias Grupo Xcaret cuenta con un mecanismo en el que puedes informar sobre alguna violación o sospecha de incumplimiento del mismo o de sus principios:

Xprésate: Línea de denuncia.

xprésate
GRUPO Xcaret



<https://gex.enterate.com.mx/xpresate/>

Este mecanismo asegura la protección de tu identidad o anonimato (si así lo deseas), así como la confidencialidad en el manejo de la información. Sin embargo, también se tomarán acciones necesarias si alguna persona realiza una falsa acusación o entrega de información falsa argumentando violaciones a nuestro Código.

Nadie deberá tomar represalias directas o indirectas contra algún colaborador que de buena fe haya realizado una denuncia o reporte de sospecha. Si alguien ejerce represalias será sujeto de acciones disciplinarias, que podrían incluir la terminación de la relación laboral.

Este sistema se encuentra bajo la supervisión del Comité de Ética de Grupo Xcaret.





MEDIDAS DISCIPLINARIAS O SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA

Las medidas disciplinarias pueden aplicarse por lo siguiente:

- ◆ Autorizar o participar directamente en acciones que violan este Código.
- ◆ Ocultar una violación de este Código.
- ◆ Negarse a cooperar en la investigación de una violación de este Código.
- ◆ No detectar o reportar la violación de este Código por parte de un subordinado, si eso reflejara una supervisión inadecuada o una falta de supervisión.
- ◆ Tomar represalias, directa o indirectamente, contra una persona por informar, de buena fe, una violación de este Código.
- ◆ Se podrían aplicar acciones correctivas que incluyen la terminación de la relación laboral por violaciones de este Código o por reclamos realizados de mala fe, las cuales se detallan en el Reglamento Interno de Trabajo de Grupo Xcaret.



COMITÉ DE ÉTICA DE GRUPO XCARET

El Comité de Ética es el órgano interno que se encarga de sentar las bases para conducir a la organización hacia una cultura ética que garantice la trascendencia de Grupo Xcaret. Entre sus funciones se encuentran las siguientes:

- ◆ Promover los valores de la organización.
- ◆ Impulsar la Conducta Ética dentro de la organización.
 - ◆ Difundir el Código de Conducta Ética.
- ◆ Asegurarse de que se atiendan los reportes de faltas incurridas, o incumplimiento a la normatividad y regulaciones vigentes, recibidos a través de cualquier medio mencionado previamente.
 - ◆ Revisar periódicamente la normatividad, las buenas prácticas y las conductas de negocios.
- ◆ Revisar los lineamientos, políticas y procedimientos de operación que aseguren el cumplimiento y apego al Código de Ética.
 - ◆ Impulsar la capacitación anual sobre cultura ética para los colaboradores.
- ◆ Impulsar los mecanismos para la adopción de una cultura ética de los proveedores del Grupo.





INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética de Grupo Xcaret está representado por las siguientes áreas de la organización:

- ◆ Presidente del Consejo de Administración
- ◆ Consejero Delegado
- ◆ Direcciones Ejecutivas
- ◆ Dirección Corporativa de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales
- ◆ Dirección Corporativa de Talento Humano



COMISIÓN DE HONOR Y JUSTICIA

La Comisión de Honor y Justicia es el órgano que se encargará de gestionar las inquietudes y denuncias recibidas a través de los canales mencionados. Entre sus funciones se encuentran:

- ◆ Evaluar las controversias, conflictos y violaciones al Código de Conducta Ética de Grupo Xcaret.
- ◆ Establecer sanciones y planes de acción en casos relacionados con violaciones al Código de Ética que representen un impacto negativo significativo para la empresa.

La Comisión de Honor y Justicia cuenta con plena autonomía en sus resoluciones para adecuado cumplimiento y desarrollo de sus atribuciones.

La Comisión de Honor y Justicia está representada por las siguientes áreas de la organización:

- ◆ Dirección Corporativa de Auditoría Interna
- ◆ Dirección Corporativa de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales
- ◆ Dirección Corporativa Jurídico y Legal
- ◆ Dirección Corporativa de Talento Humano
- ◆ Dirección Corporativa de Seguridad Integral

De acuerdo con el tipo de controversia, serán convocados representantes de otras áreas relacionadas con el caso a evaluar o serán excluidos aquellos miembros que tengan algún conflicto de interés con el caso a valorar.





IX

Manifiesto de Conducta
ÉTICA de los
COLABORADORES
de GRUPO XCARET





Manifiesto de Conducta ÉTICA de los COLABORADORES de GRUPO XCARET

Reconozco que una empresa ética está integrada por personas que toman decisiones y actúan con base en lo que es correcto, legal y con profundo respeto a la dignidad humana.

Me comprometo a actuar de forma responsable conforme a los siguientes principios establecidos en el Código de Conducta Ética de Grupo Xcaret:

1 Ser honesto y justo en cada una de mis acciones sin importar el momento ni el lugar.

2 Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas que se atribuyen a mi cargo en Grupo Xcaret.

3 Cumplir con los valores institucionales de Grupo Xcaret:

- a. Seguridad ante todo
- b. Integridad absoluta
- c. Pasión por la innovación
- d. Alegría por servir
- e. Evolución Xostenible





MANIFIESTO DE CONDUCTA ÉTICA DE LOS COLABORADORES DE GRUPO XCARET

4

Establecer relaciones honestas, transparentes y justas con todos nuestros grupos de interés.

5

Conducirme con rectitud sin utilizar mi cargo para obtener o pretender algún beneficio, provecho o ventaja personal.

6

Promover un ambiente de trabajo estimulante, sano, seguro y feliz; en el que se respeten las diferencias ideológicas, de género, clase social, nacionalidad, edad, religión, estado civil y orientación sexual.

7

Proteger, cuidar y maximizar los recursos e información que el Grupo me proporciona para realizar mis actividades.

8

Cuidar el patrimonio natural y cultural que la organización se ha comprometido a preservar.

9

Pido ayuda en caso de encontrarme en algún problema o situación difícil.

10

Reporto de manera inmediata cualquier acción o comportamiento que vaya en contra de lo establecido en este Código.





RECURSOS ADICIONALES





POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

El Código de Conducta Ética no considera todas las conductas en temas laborales.

En Grupo Xcaret tenemos políticas y procedimientos adicionales que pueden brindar mayor orientación sobre aspectos de este Código e, incluso, considerar conductas no contempladas.

Puedes consultar las políticas y los procedimientos en Normatex o con tu jefe directo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acoso laboral:

Consiste en la intimidación de manera frecuente mediante palabras, actos, gestos o escritos que atentan contra la dignidad, personalidad o integridad de la víctima.

Acoso sexual:

Es un tipo de comportamiento incómodo, ofensivo o humillante que no es deseado ni provocado por la persona y está acompañado de conductas verbales, físicas, o ambas, relacionadas con la sexualidad.

Ética:

Es la distinción entre lo correcto y lo incorrecto.

Conducta:

Es la forma en la que actuamos basados en las decisiones que tomamos y los estímulos que recibimos.

Conflicto de interés:

Se refiere cuando el interés de una persona afecta la capacidad de otra en la toma de decisiones éticas y honestas buscando obtener un beneficio propio o la de un tercero.

Comité ambiental:

Son un grupo de personas que de manera interna aseguran que se lleven a cabo buenas prácticas ambientales en las diferentes Unidades de Negocio.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aliados comerciales:

Son aquellas personas o grupos de personas con la que la empresa tiene una relación de negocios por la venta o promoción de nuestros productos y/o servicios.

Cadena de valor:

Son aquellas personas o grupos de personas que proveen bienes y servicios a la empresa para su operación diaria.

Denuncia:

Es la manifestación voluntaria de cualquier persona para hacer constar actos inapropiados, hechos regulares, abusos o prácticas riesgosas que van en contra de lo establecido en el Código de Conducta Ética.

Extorsión:

Es un delito que consiste en obligar a una persona mediante amenazas o violencia para un beneficio propio o para un tercero.

Hostigamiento:

Es cualquier tipo de comportamiento incómodo, ofensivo o humillante que no es deseado ni propiciado por la víctima (hombre o mujer) y afecta su dignidad.

Discriminación:

Es toda forma de distinción, exclusión o restricción que impide el reconocimiento de los derechos o igualdad de oportunidades de las personas por tomar en consideración el sexo, edad, discapacidad, embarazo, condición de salud, religión, preferencia sexual, etc.

Grupo de interés:

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

Información confidencial:

Información que es extremadamente sensible y puede causar grandes daños en la integridad y la imagen (pérdida de la vida, riesgos para la seguridad pública, pérdidas sustanciales financieras, dificultades sociales, y un gran impacto económico). Está disponible sólo para las personas nombradas o posiciones específicas.

Inquietud:

Es la opinión para mejorar alguna instalación, proceso o servicio prestados.





GLOSARIO DE TÉRMINOS

Queja:

Es la manifestación voluntaria de cualquier colaborador para hacer constar hechos irregulares cometidos por algún otro colaborador o área en el ejercicio de sus funciones con motivo de algún servicio o producto que proporciona y que le afecten en sus intereses personales y/o laborales.

Recursos:

Son todos aquellos bienes necesarios para llevar a cabo las actividades y operación de una organización.

Red Social:

Una red social es un sitio de internet que permite la interacción de manera virtual o electrónica entre personas través de cualquier equipo o dispositivo electrónico (computadoras, laptop, tabletas, celulares, etc.); la cual te permite compartir cualquier tipo de información como imágenes, fotos, vídeos, contenidos, intereses, gustos, actividades, etc.

Integridad:

Hacemos lo correcto cuando nadie nos está mirando.

Soborno:

Es un delito que consiste en ofrecer o aceptar dinero, regalos o algún tipo de favor para obtener un beneficio propio o para un tercero.

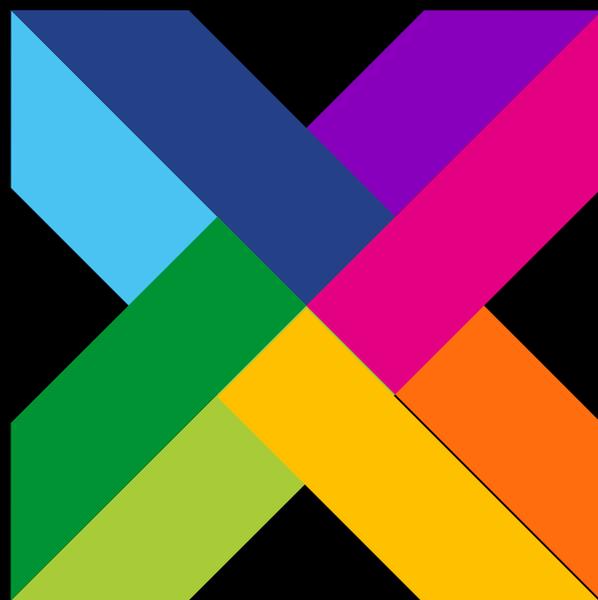
Sostenibilidad:

Es una forma de gestión responsable en donde se busca un equilibrio entre el desarrollo económico, social y ambiental.

Turismo responsable:

Es aquel que promueve el cuidado del medio ambiente, la valoración de cultura local y a su vez fomenta el desarrollo económico de las comunidades y la región.





G R U P O
xcaret

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

Arq. Miguel Quintana Pali