

Hoteles City

Reporte de Sustentabilidad y Responsabilidad Social 2013





Hoteles City

Nota al Lector

Este es el primer Reporte de Sustentabilidad y Responsabilidad Social de Hoteles City Express, S.A.B. de C.V. (“Hoteles City” o “la Compañía”), un documento que manifiesta el enfoque de la compañía con respecto a su compromiso con el medio ambiente y la responsabilidad social. Toda la información presentada en este documento proviene de fuentes internas de la Compañía, así como de sus métricas clave de desempeño. Lo anterior con excepción de indicadores en donde se señalan las fuentes externas correspondientes.

Este Reporte ha sido preparado con base en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y en función de la Guía 3.1. No obstante, no cuenta con certificación alguna expedida por dicha entidad ni con el aval de auditores externos expertos en la materia.

El presente documento no pretende ser exhaustivo y posiblemente no incluye toda la información que el lector quisiera conocer sobre los programas de sustentabilidad y responsabilidad social implementados por Hoteles City. Las declaraciones a futuro contenidas en este documento están basadas en planes de trabajo actuales y perspectivas de la administración de la Compañía.

Más información

Si desea mayor información al respecto a la compañía por favor visite nuestro sitio web de Relación con Inversionistas <http://www.hotelescity.com/es/inversionistas>



Contenido

	Mensaje del Director General
	¿Quién es Hoteles City?
	Plataforma Integral de Sustentabilidad y Responsabilidad Social
	Gobierno Corporativo
	Compromiso Ambiental
	Valor Compartido
	Huéspedes Satisfechos
	Fortalecimiento de Proveedores
	Nuestro Equipo

Estimados Accionistas

Me complace presentar el primer Reporte de Sustentabilidad y Responsabilidad Social de Hoteles City.

La conservación del medio ambiente y la responsabilidad con la comunidad son aspectos fundamentales a tener en consideración en la operación diaria de las empresas. Nuestro caso no es la excepción. En ese sentido, desde el diseño y puesta en operación de nuestro primer hotel en 2003, hemos estado profundamente comprometidos con la sustentabilidad y la responsabilidad social.

Hoy podemos manifestar que tenemos una cadena con más de 80 hoteles que opera consistentemente con estándares de sustentabilidad avalados por organizaciones internacionales líderes en la materia. Por ejemplo, a la fecha, contamos con 6 hoteles certificados bajo el estándar LEED del U.S. Green Building Council y cinco más bajo el estándar EDGE del Banco Mundial. Así mismo, todos nuestros hoteles se encuentran en proceso de certificación por parte de la UNESCO, bajo el programa Biosphere Responsible Tourism.

Nuestro compromiso con las comunidades en donde se ubican cada uno de nuestros hoteles también nos ocupa constantemente. Muestra de ello son los empleos directos que genera la Cadena que ascienden a más de 2,100 personas distribuidas a lo largo de 28 estados de la República Mexicana, Colombia y Costa Rica. Así mismo, a través de nuestros programas sociales como City Balance, y alianzas con instituciones como el Instituto Nacional de Educación para Adultos (INEA), fomentamos el control de peso y combate a la obesidad, así como la conclusión de estudios de nivel medio de todos nuestros colaboradores

Por otro lado, hemos mantenido nuestro apoyo a programas de difusión cultural y fomento de la biodiversidad de México, como el apoyo al Museo Nacional de Arte (MUNAL) y el programa de conservación del Águila Real Mexicana.

Finalmente, me gustaría reiterar el compromiso de todos los que trabajamos en Hoteles City de trabajar decididamente hacia el objetivo de mantener un crecimiento rentable de la mano de un compromiso con la conservación del medio ambiente y el fortalecimiento de nuestros estándares de responsabilidad social.

Ing. Luis Eduardo Barrios Sánchez
Director General y Presidente del Consejo
Hoteles City Express S.A.B. de C.V.



Hotel City express Hermosillo



Hotel City express y City Suites Santa Fe – Ciudad de México

La Mejor Oferta de Valor en Hospedaje

Hoteles City es la cadena de hoteles de servicio limitado líder en México. Enfocada en el viajero de negocios, al día de hoy cuenta con 85 hoteles y 9,670 habitaciones en operación¹, estratégicamente localizadas en los principales centros de negocios, servicios y comercio a lo largo de México, incluyendo un hotel en Costa Rica y uno en Colombia.

Fundada en el año 2002, Hoteles City se ha convertido en la cadena de hoteles de mayor crecimiento en el país, basando su expansión y operaciones en un enfoque disciplinado de inversión y en una alta relación precio / valor para nuestros clientes. Con un equipo gerencial líder en la industria, ha logrado un crecimiento anual compuesto de 30% en el número de habitaciones en los últimos diez años, abriendo en promedio un hotel cada siete semanas desde la apertura del primer hotel en el año 2003.

Hoteles City opera como una plataforma de negocios integrada que le permite llevar a cabo el desarrollo, la adquisición selectiva, la administración y la comercialización de hoteles en el segmento de servicio limitado, principalmente en México.

Con cada una de sus propiedades y el sólido posicionamiento de sus marcas, Hoteles City continúa fortaleciendo su posición competitiva a través de la especialización en un mercado altamente fragmentado y desatendido.

Con 83 hoteles en México, uno en Costa Rica y uno en Colombia¹, Hoteles City opera tres diferentes marcas: City express, City Suites y City junior.

Hoteles City completó su Oferta Pública Inicial, en junio de 2013 y comenzó a cotizar en la Bolsa Mexicana de Valores bajo la clave de pizarra "HCITY".



Hotel City express Playa del Carmen

(1) Al 30 de abril de 2014.

85 hoteles¹

2,100
empleados

presente en **3**
países

+9,600 cuartos

Hoteles City en Números

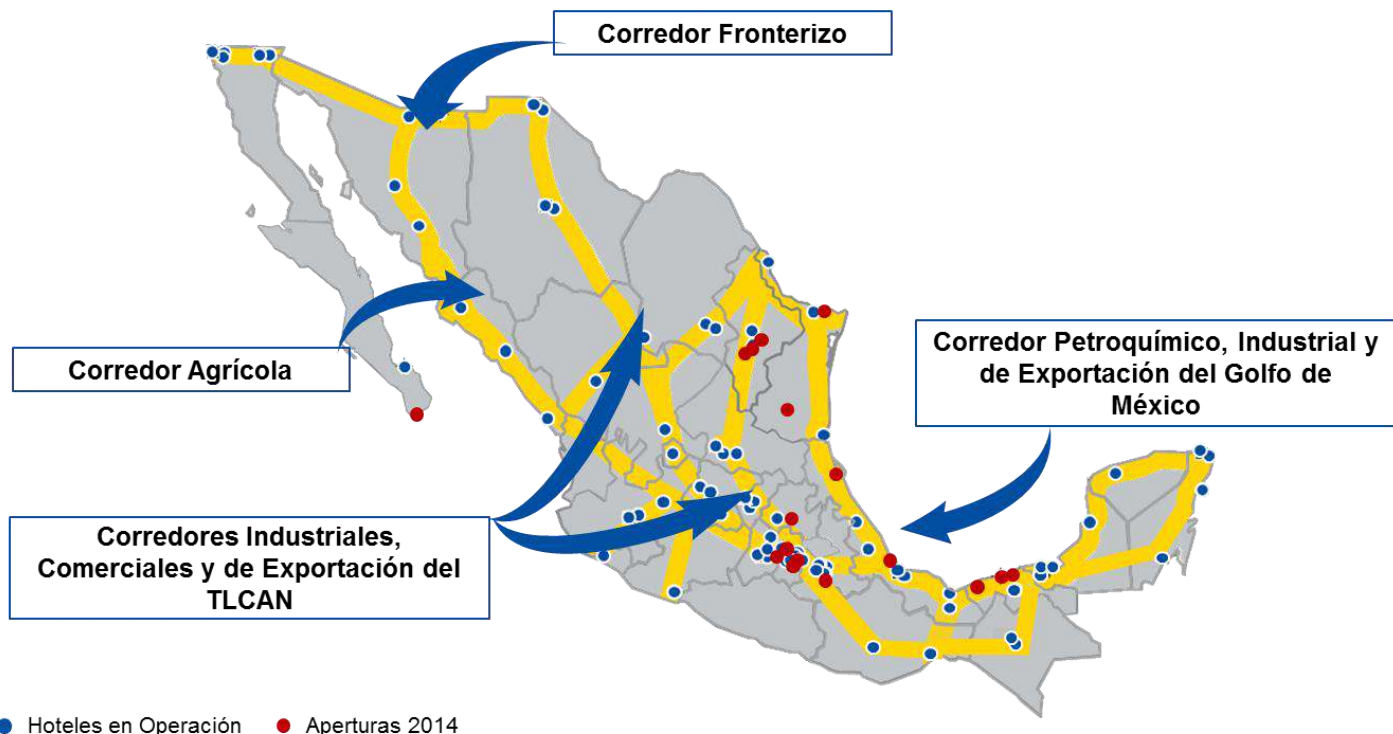
Plataforma de Negocios Integrada y Altamente Eficiente

Hoteles City es una plataforma de negocios integrada que abarca toda la cadena de valor hotelera, y cuenta con la mejor capacidad de desarrollo y construcción en Latinoamérica.

Desde la apertura de su primer hotel en Saltillo, Hoteles City ha desarrollado 83 hoteles a lo largo de México y dos hoteles internacionales bajo estándares de calidad, estandarización y protección al medio ambiente.

En México, Hoteles City cuenta con una cobertura geográfica de 96% de los estados de la República Mexicana en términos de generación de Producto Interno Bruto.

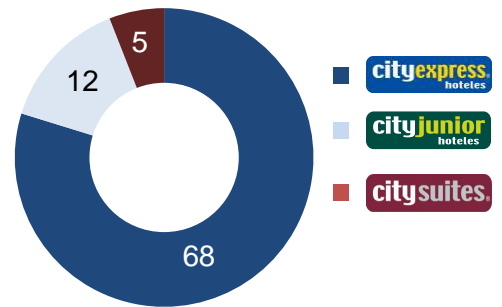
Ubicación Estratégica de Hoteles a lo Largo de los Principales Centros y Corredores de Negocios de México



(1) Al 30 de abril de 2014.

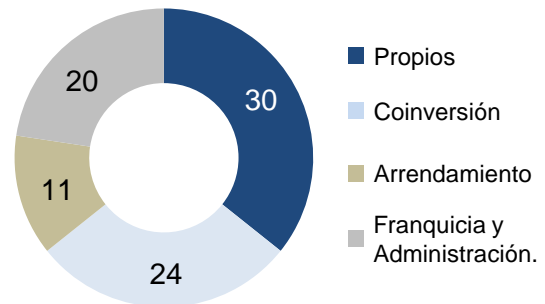


Portafolio de Hoteles por Marca¹



Hotel City express y City Suites Santa Fe – Ciudad de México

Portafolio de Hoteles por Propiedad¹



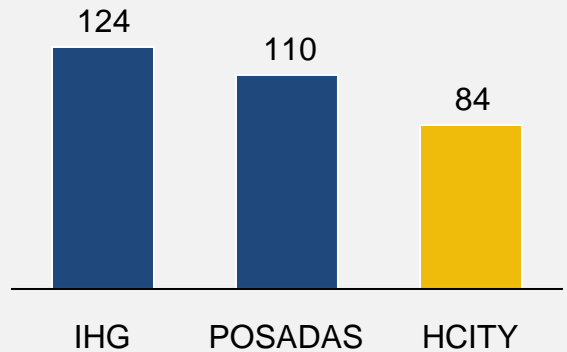
(1) Al 30 de abril de 2014.

Con más de 9,600 Habitaciones, Hoteles City es la Tercer Cadena Hotelera Más Grande en México...

Gracias a su acelerado crecimiento, Hoteles City ha logrado posicionarse como la tercera cadena más grande en México y la de mayor tamaño en el segmento de servicios limitados.

Hoteles City ha construido y desarrollado la mayor parte de sus hoteles, lo que permite a la cadena garantizar la calidad de las propiedades a través del cumplimiento con los estándares internacionales de seguridad y protección al medio ambiente. Así mismo, la estandarización de los hoteles permite alcanzar una mayor eficiencia operativa en la administración diaria de las propiedades.

Número de Hoteles a 2013¹



La Tercera Cadena más Grande en México

Alta Calidad a un Precio Justo



Fuente: Encuesta de Satisfacción ISH de Hoteles City

Hoteles City se enfoca en atender al viajero que busca maximizar la relación calidad-precio.

Adicionalmente, en una industria altamente fragmentada, como lo es la industria hotelera en México, Hoteles City logra su crecimiento a través de la sustitución de hoteles independientes con cuartos de baja calidad. Lo anterior gracias a una oferta de valor y calidad superior a un precio similar o menor.

De acuerdo con nuestra última Encuesta de Satisfacción de Huéspedes, el 98% se encuentra altamente satisfecho. Los clientes indican su preferencia de hospedarse en hoteles de cadena, como es el caso de Hoteles City, debido a la estandarización y la fortaleza de la marca que un hotel independiente no puede proporcionar.



Hotel City express Chetumal

1. Fuente: Información pública de las compañías, para Hoteles City incluye 2 hoteles correspondientes al plan de desarrollo 2013 abiertos en las primeras semanas de 2014



Hotel City express Havre – Ciudad de México

“Hoteles City opera con base en una plataforma integral de sustentabilidad y responsabilidad social”



Hotel City express El Ángel – Ciudad de México



Hotel City express y City Suites Santa Fe – Ciudad de México



Gobierno Corporativo



Compromiso Ambiental



Valor Compartido

Hoteles City



Clientes



Proveedores



Empleados

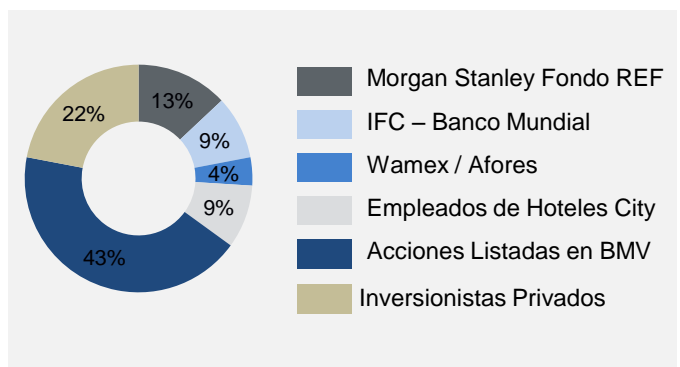


Hotel City Suites Santa Fe – Ciudad de México

Gobierno Corporativo

El Consejo de Administración de Hoteles City está compuesto por nueve consejeros con una larga experiencia en la industria. Su conocimiento del sector ha sido y es un factor clave del éxito en la Compañía. Dicho Consejo, cuenta con 9 consejeros, de los cuales 8 clasifican como independientes.

Al día de hoy, la compañía cuenta con una tenencia accionaria diversificada que incluye inversionistas privados e inversionistas institucionales tanto de México como de origen internacional.



Estructura Accionaria de Hoteles City



Hotel City junior Puebla



Hotel City express Buenavista – Ciudad de México

Órganos de Administración Orientados a la Creación de Valor para los Accionistas...

Administración de Hoteles City

- Luis Eduardo Barrios Sánchez
- Francisco Javier Arce Gándara
- Roberto Palacios Prieto
- Rogelio Avendaño Martínez
- Blanca Aidee Herrera Colmenero
- Francisco José Fabregat Ramírez

- Director General y Presidente del Consejo
- Director de Desarrollo
- Director de Finanzas y Administración
- Director de Operaciones
- Directora de Marketing y Servicios de Franquicia
- Director de Sistemas y TI

+100
años

de experiencia en
la industria
hotelera en
conjunto



Hotel City express San José – Costa Rica



Hotel City express Morelia

Comités Establecidos

- Auditoría
- Prácticas Societarias
- Planeación y Finanzas
- Nominaciones
- Construcción y Desarrollo
- Compensaciones

95%

De cumplimiento con las Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo de la BMV en 2014



“Hoteles City es una empresa gestionada por profesionales y dirigida por un Consejo de Administración, comprometidos a alcanzar objetivos mediante el logro de resultados para sus accionistas y la sociedad”

*Ing. Luis Eduardo Barrios Sánchez,
Director General y Presidente del Consejo*

City Express El Ángel –Ciudad de México



Hotel City express Mérida

Hoteles Realmente



Verdes

Compromiso con el Medio Ambiente

El cuidado y protección del medio ambiente es un aspecto imperante en el desarrollo y operación de cada uno de nuestros hoteles. Por ello, las 85 propiedades que opera Hoteles City¹ cuentan con altos estándares de sustentabilidad que le han permitido obtener certificaciones internacionales en varias de las propiedades de la cadena.

Desde su inicio, cada uno de nuestros hoteles se desarrolla y construye incorporando procesos de diseño eficientes que permiten generar ahorros significativos en la operación de las propiedad. Tal es el caso de instalaciones eléctricas ahorradoras de energía, dispensadores de agua con aireadores, sistema de circulación perimetral de agua caliente, entre otros.



Hotel City junior Veracruz Aeropuerto



Hotel City express Nogales

12%

de la inversión anual en activos hoteleros corresponde a inversión incremental producto de la adopción de medidas sustentables en nuestros hoteles

(1) Al 30 de abril de 2014.



6 Segundos

Tiempo en el que sale agua caliente en la regadera de nuestras habitaciones



2 Horas

Tiempo en el que se disuelven en agua los jabones biodegradables que utilizamos



2 Cubetas

Volumen de agua utilizado para el aseo completo de una habitación



Doble cristal

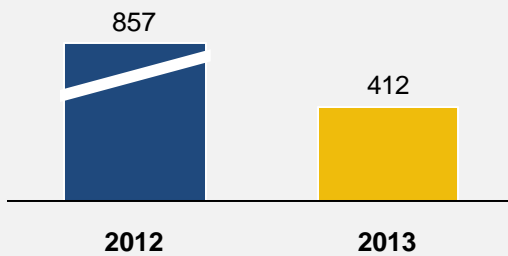
Todas nuestras habitaciones cuentan con doble cristal para conservar la temperatura y ahorrar energía, así como para la reducción de ruido





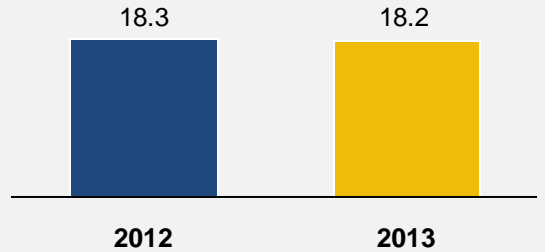
Hotel City Suites Santa Fe – Ciudad de México

Litros por Cuarto Noche Ocupado



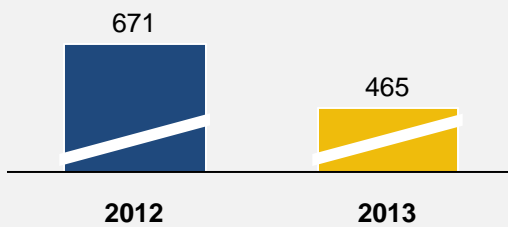
Consumo Diario Promedio de Agua por Habitación

KwH por Cuarto Noche Ocupado



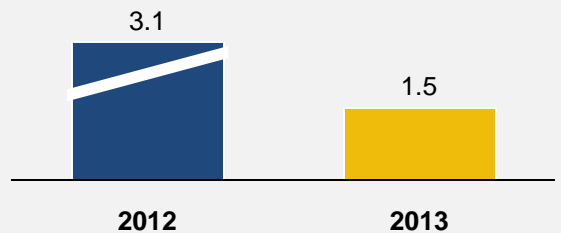
Consumo Diario Promedio de Energía por Habitación

Gramos por Cuarto Noche Ocupado



Desechos de Basura Promedio por Habitación Ocupada por Noche

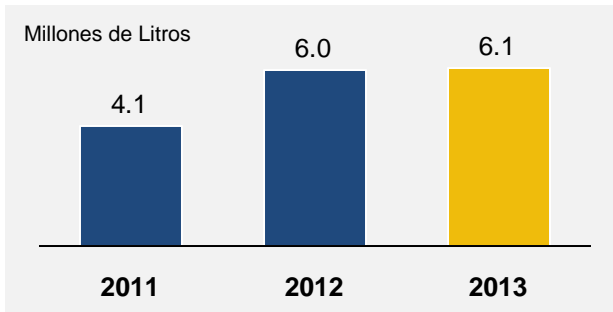
Litros por Cuarto Noche Ocupado



Consumo Diario Promedio de Gas por Habitación



Hotel City express Durango



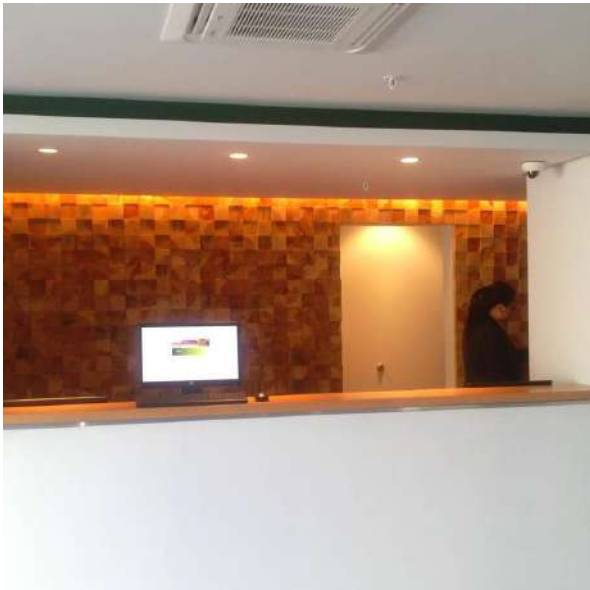
Consumo de agua y energía
25% menor
en promedio

Agua Reciclada y Tratada



Hotel City express Santa Fe – Ciudad de México

Esfuerzos con la Finalidad de Implementar las Mejores Prácticas en Materia Ambiental...



Hotel City junior Puebla

Desde la apertura de nuestro primer hotel, la preocupación por adoptar las mejores prácticas en materia ambiental ha sido prioridad de Hoteles City. Por esta razón, todos los proyectos cumplen con estándares de seguridad y sustentabilidad a nivel internacional.

Lo anterior ha permitido a Hoteles City contar con certificaciones tales como la otorgada por el U.S. Green Building Council, la UNESCO y por el Banco Mundial, entre otros.



Hotel City express Reynosa



Hotel City express Santa Fe – Ciudad de México



Certificación LEED Otorgada por el U.S. Green Building Council

Los estándares de Certificación LEED incorporan una serie de disposiciones de eficiencia energética y cuidado al medio ambiente. Su principal característica es la disminución en la huella de carbono y el ahorro de energía.

Esta certificación se otorga únicamente a las propiedades que cuentan con los mayores estándares de eficiencia, cuidado y operación amigable con el medio ambiente.

Hoteles City contribuye al cuidado del medio ambiente proporcionando ambientes interiores saludables, cómodos, productivos y con una impecable calidad del aire.

También cumple con las disposiciones establecidas, realizando compras a proveedores locales y de alimentos orgánicos, maximizando el aprovechamiento de la luz natural, utilizando materiales reciclables, instalando equipos de aire acondicionado eco-amigables y sistemas constructivos eficientes que permiten el control de costos, a la vez que generan ahorros en energéticos y desechos.

Sólo 5%

de las habitaciones que existen en México cuentan con Certificación LEED¹



Todos

nuestros hoteles son construidos bajo los mismos estándares de calidad, lo que permite monitorear la eficiencia de cada uno de los cuartos de la Cadena de manera continua.

(1) Fuente: Listado de hoteles con certificación 2013 IFC

Certificación EDGE de la Corporación Financiera Internacional



La Certificación EDGE - otorgada por la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés), miembro del Banco Mundial - se otorga únicamente a las propiedades que demuestren contar con los más altos estándares de sustentabilidad.

El programa EDGE es una herramienta de certificación innovadora que ofrece un conjunto ideal de soluciones técnicas que reducen el consumo energético y de agua, tomando en cuenta costos iniciales y los posibles ahorros operativos. Por ello, constituye una poderosa herramienta para combatir el cambio climático.

USD 144 mil

Recursos promedio ahorrados anualmente en energía y agua al contar con certificación EDGE

2 años

Periodo de recuperación promedio de la inversión incremental por la adopción del programa EDGE



Certificación Biosphere Responsible Tourism por la UNESCO

La Certificación Biosphere es otorgada por el Instituto de Turismo Responsable, que pertenece a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO por sus siglas en inglés).

Biosphere establece los criterios necesarios de comportamiento sustentable en el negocio turístico internacional, promoviendo que las actividades turísticas no perjudiquen al medio ambiente y favorezcan a la sociedad.

Los criterios de certificación se dividen en cinco aspectos: Medio Ambiente, Responsabilidad Social, Aspecto Económico, Gestión de Calidad y Seguridad, Ética e Integridad

Se estima que el

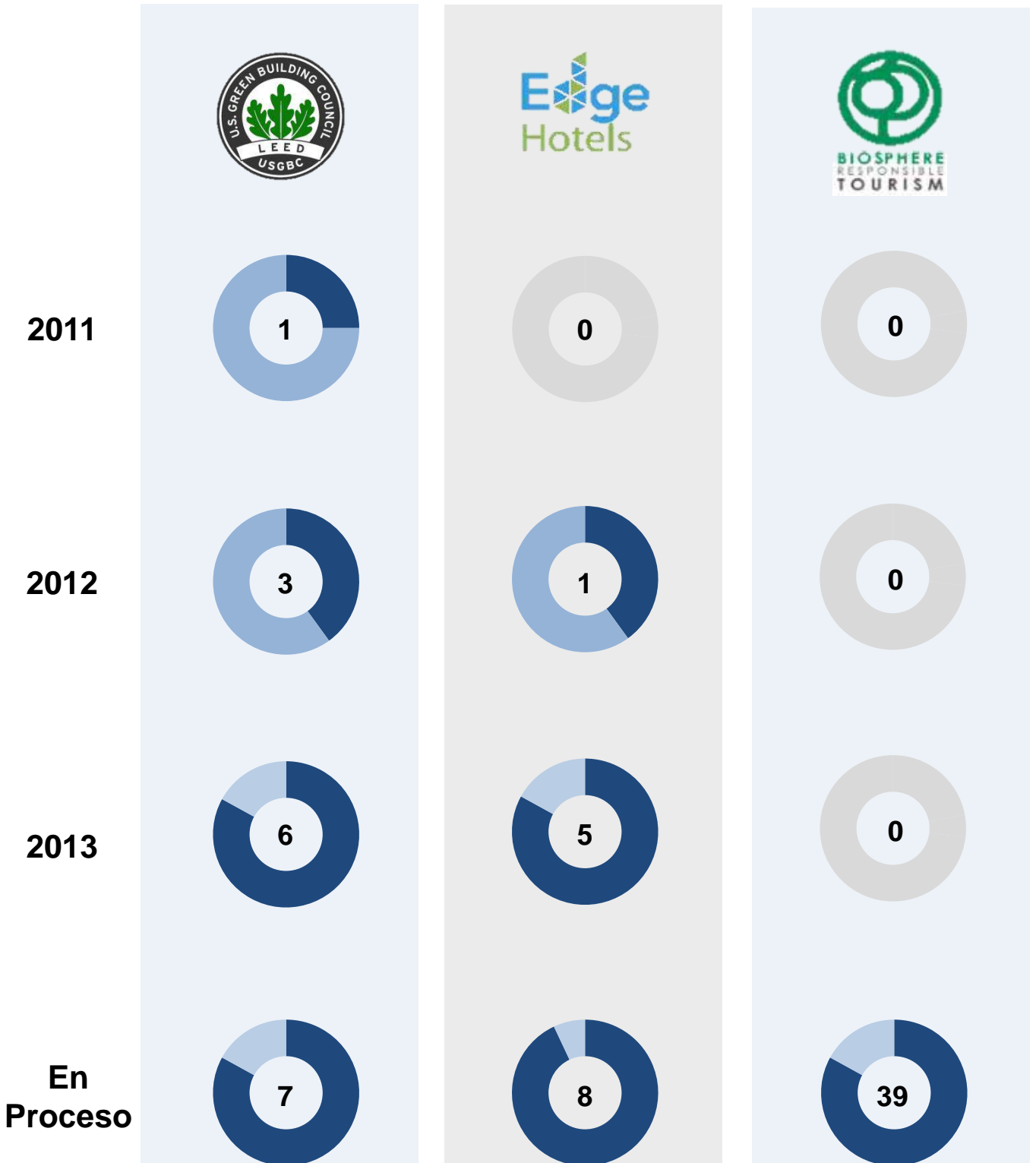
100%

de nuestros hoteles cuentan con certificación Biosphere a finales de 2015.



Hoteles Certificados

Hoteles acumulados al final de cada año





Construcción Hotel City express Cananea

Uso de Sistemas Constructivos Sustentables



Hotel City express Tijuana

¿En qué se Diferencia del Resto?

Diseño arquitectónico que permite **iluminación natural** por un largo periodo durante el día

WC y lavabos **ahorradores de agua**

Uso de impermeabilizantes seleccionados para **mayor reflexión de luz**

Mobiliario y equipamiento fabricado con madera de composición **reciclada**

Sistema de riego de jardines **con agua tratada por el mismo hotel**, de acuerdo a **estacionalidad y temperatura**

Separación y **reciclaje** de basura

Cadena en México con una **Política de Calidad y Medio Ambiente**

Platos y vasos desechables fabricados con **fécula de maíz**

Concientización del huésped para el lavado de blancos y uso de detergentes **biodegradables**

Instalación de focos **ahorradores** y alfombrado fabricado a partir de **materiales reciclables**



Programas de Protección a la Biodiversidad





Rescatemos juntos el símbolo de México.

¡Participa!

Canjea tus puntos




por donativos para apoyar el proyecto de recuperación de las poblaciones del Águila Real y su hábitat en México.

Foto: Felipe Estrada

Más información en citypremios.com.mx o aguilareal.hotelescity.com

Impreso en papel reciclado.

 Unidos reservamos un mundo mejor



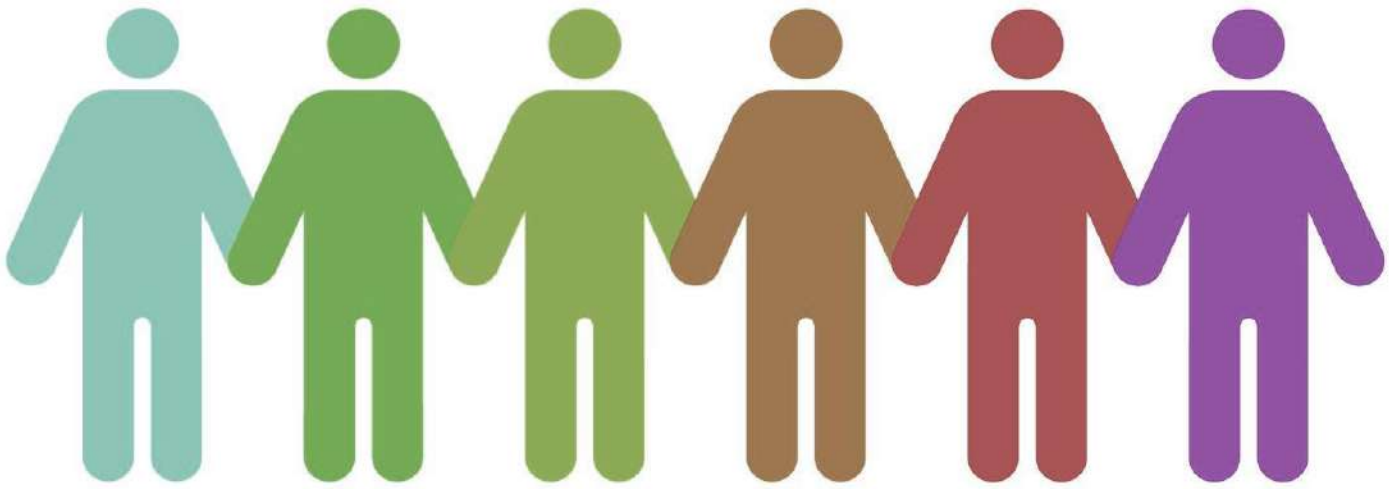
FONDO MEXICANO PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA, A.C.
Institución Privada.

cityexpress
hoteles

cityjunior
hoteles

citysuites.

Valor



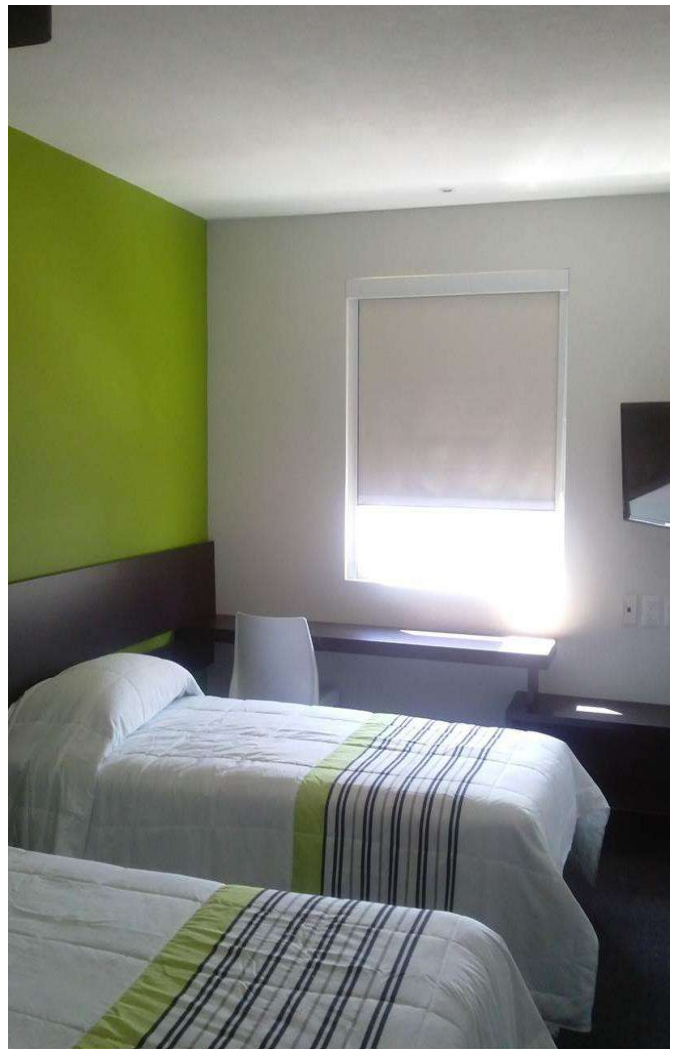
Compartido

Generación de Valor más allá de Hoteles City

La generación de valor a todos los grupos de interés de Hoteles City es uno de los aspectos prioritarios para la compañía.

Con la apertura de cada nuevo hotel, un número importante de personas se beneficia del desarrollo económico y social que cada una de nuestras propiedades genera. De esta forma, logramos que cada uno de nuestros 85 hoteles sea un detonante del valor de la zona y región en las que se localiza.

En este contexto, algunas acciones incluyen el desarrollo y apoyo al crecimiento de proveedores locales, donaciones, la adopción de camellones, así como la mejora de la competitividad de tarifas hoteleras en distintas regiones, entre otros.



Hotel City junior Puebla Autopista



Hotel City Suites Anzures - Ciudad de México

Mejoramiento de Imagen Urbana



Camellón adoptado sobre Avenida Insurgentes Sur en la Ciudad de México

80%

de nuestros hoteles en la Ciudad de México han adoptado camellones y contribuido al mejoramiento de la imagen urbana



Hotel City express Reforma El Ángel – Ciudad de México

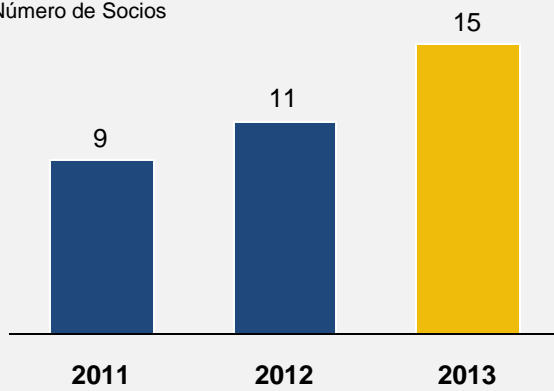
Valor Económico Distribuido



Hotel City express Insurgentes Sur - Ciudad de México

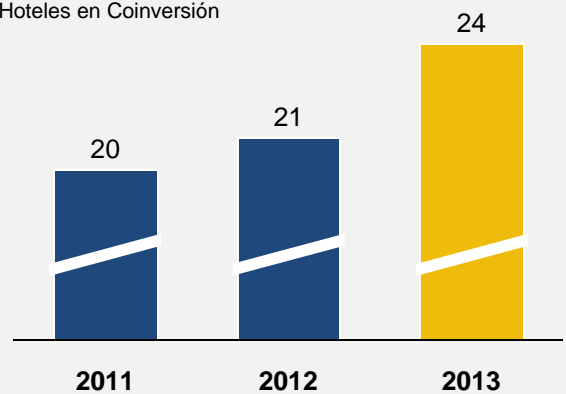
Sociedades Comerciales que Generan Importante Valor Económico

Número de Socios



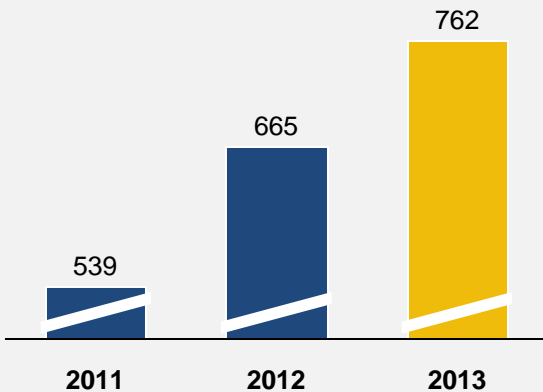
Número de Socios en Coinversiones Hoteleras

Hoteles en Coinversión



Número de Coinversiones Hoteleras

Millones de Pesos



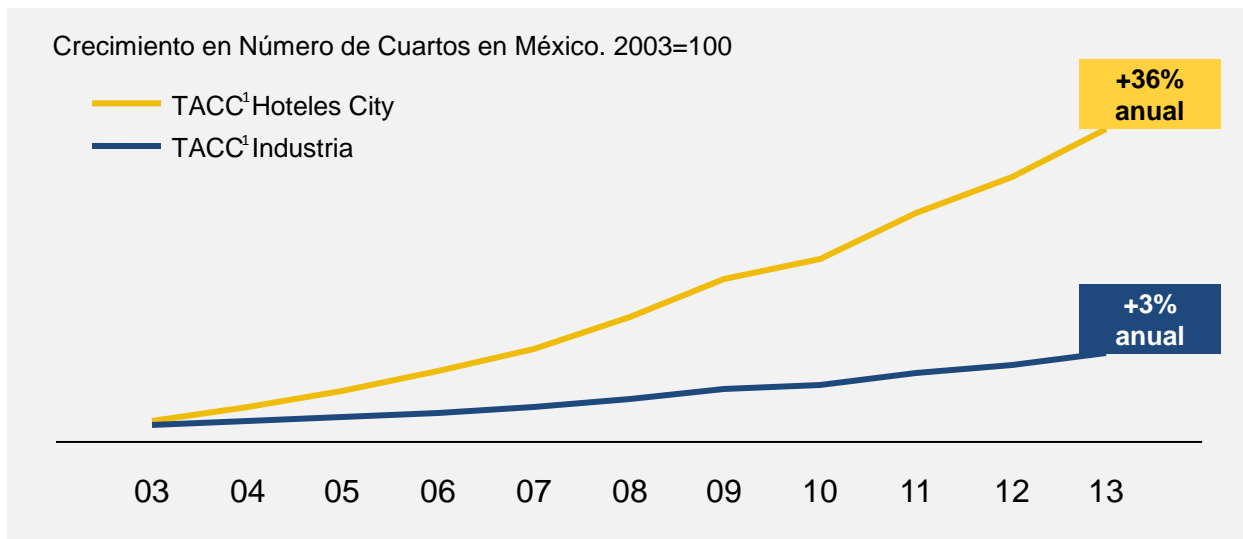
Valor Económico Generado¹

+1,200 millones

de pesos de inversión en activos hoteleros al año a nivel de la cadena

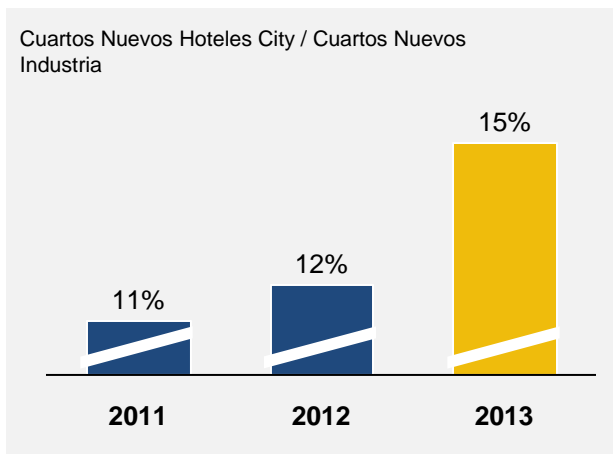
(1) Considera los importes pagados por costos y gastos por operación hotelera, gastos de administración y ventas, gastos por apertura de nuevos hoteles y otros gastos no recurrentes
 (2) Considera la adquisición de inmuebles, mobiliario, equipo y mejoras a propiedades arrendadas.

Crecimiento de la Industria Generado por Hoteles City



Crecimiento de la Industria Comparado con Hoteles City

(1) TACC: Tasa Anual de Crecimiento Compuesto, Fuente: Estimación propia con datos de la Secretaría de Turismo



Fuente: Estimación propia con datos de SECTUR

Contribución de Hoteles City al Crecimiento de la Industria

+10 veces
por encima de la industria
ha logrado crecer Hoteles
City en los últimos 10
años



Hotel City express Insurgentes Sur – Ciudad de México

Con una
participación
del
3.5%

en un mercado
altamente
fragmentado, Hoteles
City aporta el

15%
del crecimiento
de la industria



Hotel City express Querétaro Jurica

Huéspedes



Hotel City express Hermosillo

Satisfechos

El 98% de Nuestros Huéspedes nos Prefieren sobre un Hotel Independiente



Miles de Huéspedes



**Huéspedes
Atendidos**

Miles de Cuartos Noche Ocupados



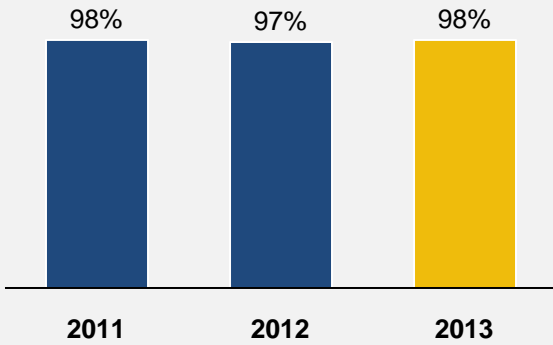
**Cuartos Noche
Ocupados**



Internet Inalámbrico

en **todas** las habitaciones, áreas comunes y estacionamientos de cada uno de nuestros hotel

% de Clientes Satisfechos



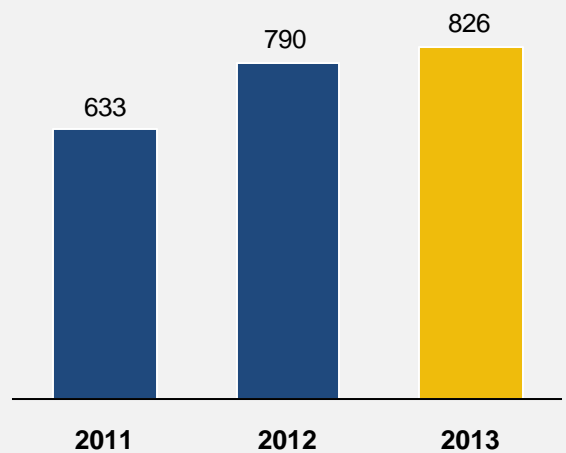
Satisfacción de Huéspedes



Plataforma Digital

altamente eficiente que funge como una central de reservaciones portátil para nuestros clientes

Miles de Huéspedes al Año



Huéspedes de Hoteles City¹

(1) Huéspedes que después de hospedarse en un hotel de la Cadena Hoteles City prefieren un establecimiento de nuestra marca sobre un hotel independiente.



Proveedores que Crecen a la Par de Hoteles City



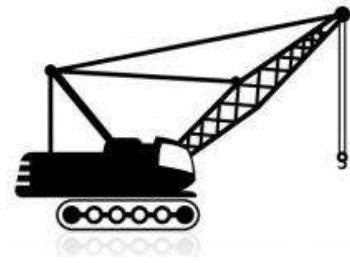


Hotel City express Reforma El Ángel – Ciudad de México

Número de Proveedores que Participaron en Licitaciones en los Últimos Tres Años



Relación con Proveedores para Construcción y Equipamiento de Hoteles



**Licitaciones
100%**

Transparentes

Para todos los procesos de construcción de nuestros hoteles se lleva a cabo un proceso transparente de licitación abierta, incentivando la participación de nuevos competidores

Número de Participantes Promedio por Licitación de Construcción y Equipamiento



Participantes Promedio en Licitaciones de Cada Hotel



Política de Compras Sustentables

Todos nuestros proveedores deben
cumplir con nuestra política de compras
sustentables

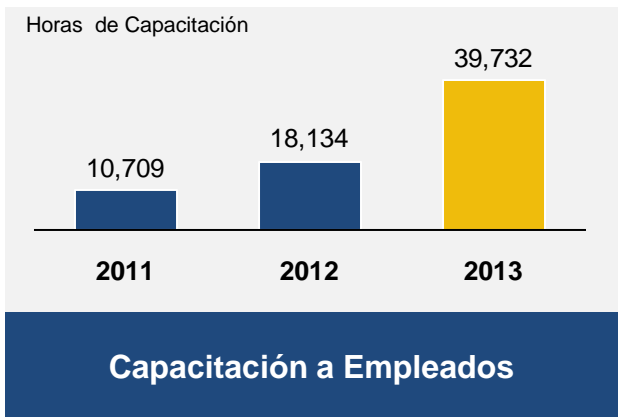
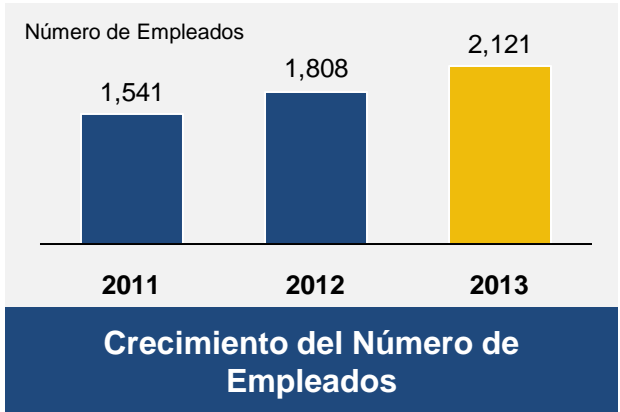




Nuestro Equipo



+39,000 horas
de capacitación en 2013

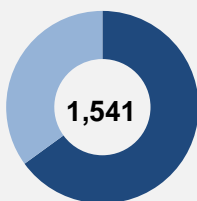


Equidad de Género y Protección a los Derechos Laborales

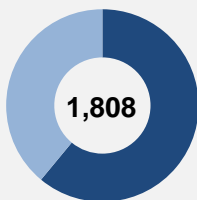
65%

de los empleados de Hoteles City son mujeres

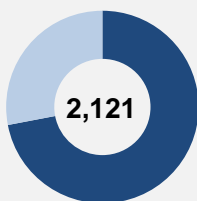
■ Mujeres
■ Hombres



2011

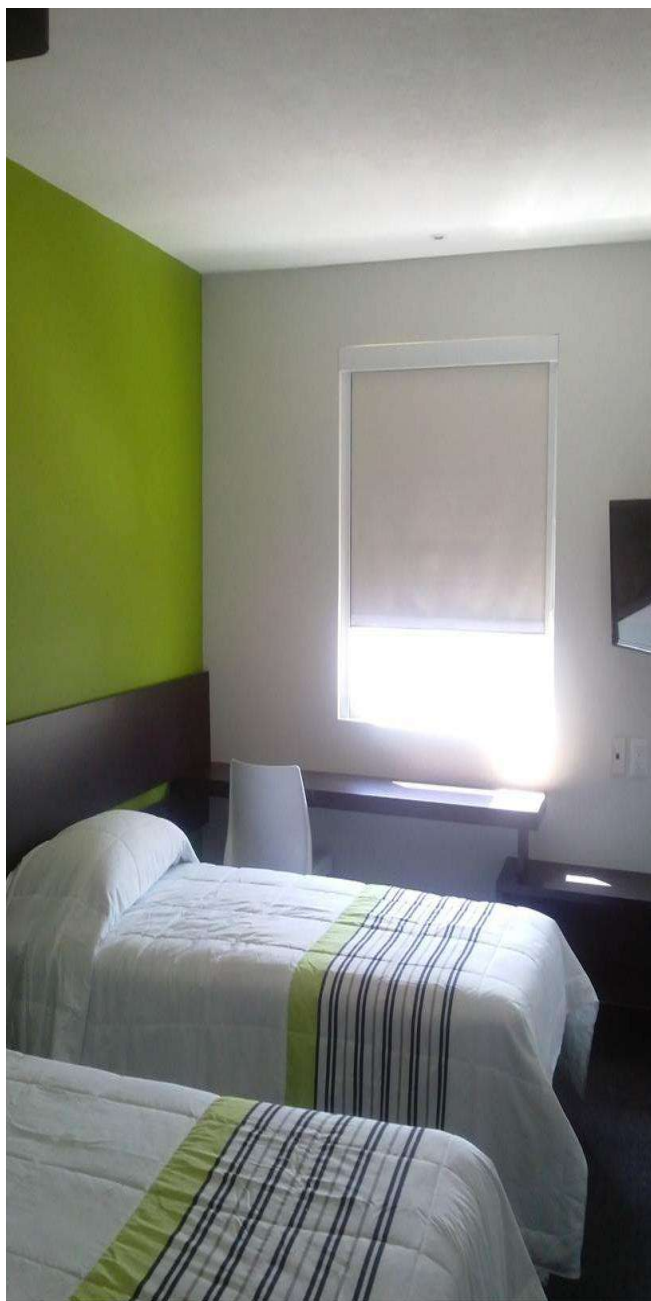


2012



2013

Equidad de Género

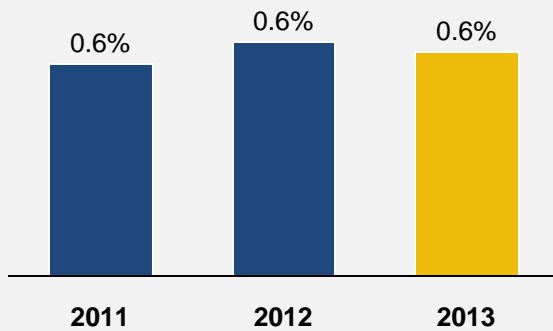


City Junior Puebla

Alta Motivación de Nuestros Empleados

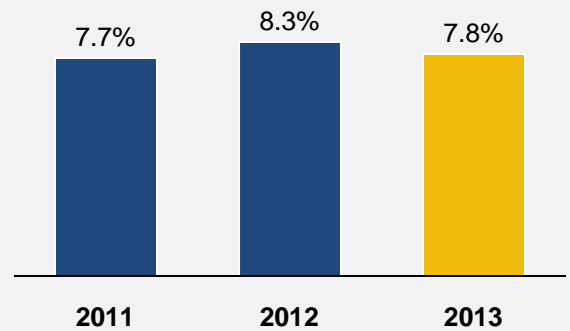


Número de Faltas/ Número de Días Laborales



Índice de Ausentismo

Despidos y Renuncias / Número Empleados

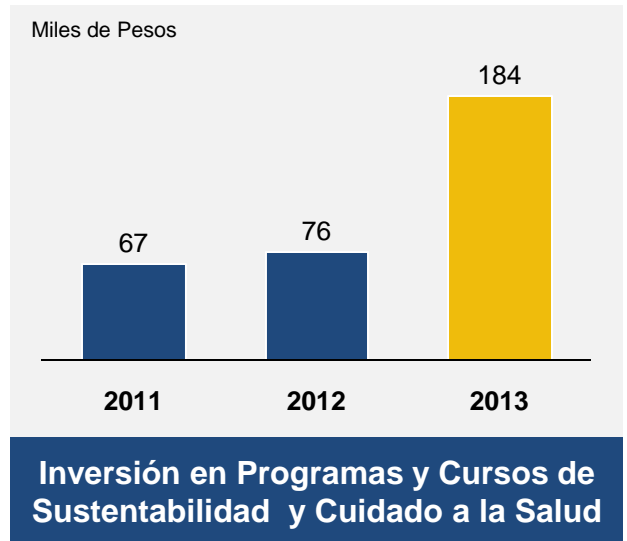


Índice de Rotación

Capacitación en Temas Ambientales y Cuidado de la Salud

+8,100

Horas de capacitación en temas ambientales





Hoteles City

Hoteles City

Reporte de Sustentabilidad y Responsabilidad Social 2013



Si desea mayor información por favor consulte nuestro sitio web

www.hotelescity.com/es/inversionistas