

The logo for City Express Hoteles, featuring the brand name in white and yellow text on a blue rectangular background.

**cityexpress**<sup>®</sup>  
**hoteles**

Todo lo que importa<sup>®</sup>

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

# ÍNDICE

Un mensaje de Luis _____	4
--------------------------	---

Hoteles City Express _____	6
----------------------------	---

Misión _____	7
Visión _____	8
Valores _____	9
Modelo de Negocio _____	10
Presencia _____	11
Marcas _____	13
Crecimiento _____	16
Programa City Premios _____	17

¿Cómo hacemos sostenible nuestro negocio? _	18
---	----

Comité de Sostenibilidad _____	20
Política de Sostenibilidad _____	23
Análisis de Materialidad _____	24
Modelo de Sostenibilidad _____	26
Grupos de Interés _____	27

Creación de Valor Económico _____	28
-----------------------------------	----

Generación de empleos directos e indirectos _____	32
Valor para nuestros huéspedes _____	33
Gobierno corporativo _____	34
Ética y transparencia _____	36
Programa de innovación y emprendimiento _____	39

Conservación del Medio ambiente _____	50
---------------------------------------	----

Cuidado de la biodiversidad _____	51
Compras sostenibles _____	54
Turismo responsable _____	56
Cuidado del agua _____	59
Eficiencia energética _____	60
Ahorro de gas _____	62
Certificaciones ambientales _____	63
Disminución de residuos _____	64



## ACERCA DEL INFORME

El presente Informe Anual de Sostenibilidad abarca el resultado de la aplicación de las prácticas, políticas, programas y estrategias de sostenibilidad en el ejercicio de 2017, y primer trimestre de 2018, y se visualiza el desempeño económico, social y ambiental de la empresa.

La definición de los contenidos se realizó con base en los aspectos relevantes para el sector al que pertenecemos, para nuestros objetivos de negocio y para atender las principales expectativas de nuestros grupos de interés.

Tomamos en cuenta los estándares GRI en su versión G4. Las declaraciones a futuro contenidas en este documento están basadas en planes de trabajo actuales y perspectivas de la administración de la empresa, los cuales pueden estar sujetos a cambios.

**Sitio web:** <https://www.cityexpress.com>

**Dirección General:** Luis Barrios Sánchez

**Sector Empresarial:** Hoteles

**Actividad:** Cadena de hoteles enfocada al viajero ejecutivo y dinámico, en la que se ofrece instalaciones prácticas y habitaciones modernas a precios accesibles.

**Países en los que está presente:**

México, Colombia, Costa Rica y Chile.

**Difusión del Informe Anual de Sostenibilidad**

**Corporativa:** Sitio Web, Correo electrónico y Página del Pacto Mundial.

**Día de publicación del Informe:**

30 de mayo de 2018.

**Contacto:**

Heidy de la Cruz Salas  
Líder Sostenibilidad Corporativa  
Tel: +5255 5249-8050  
[mdelacruz@hotelescity.com](mailto:mdelacruz@hotelescity.com)  
Santiago Mayoral  
[smayoral@hotelescity.com](mailto:smayoral@hotelescity.com)

## Contribución positiva a la sociedad \_\_\_\_\_ 68

Cultura City Express _____	69
Beneficios y prestaciones _____	71
Construyendo Diálogos de Confianza y Comunicación _____	74
Clima Laboral _____	75
Inclusión laboral _____	76
Equidad de género _____	77
Discapacidad _____	82
Salud y Seguridad _____	83
Sociedad	
Inversión Social _____	84
Donativos en especie _____	91



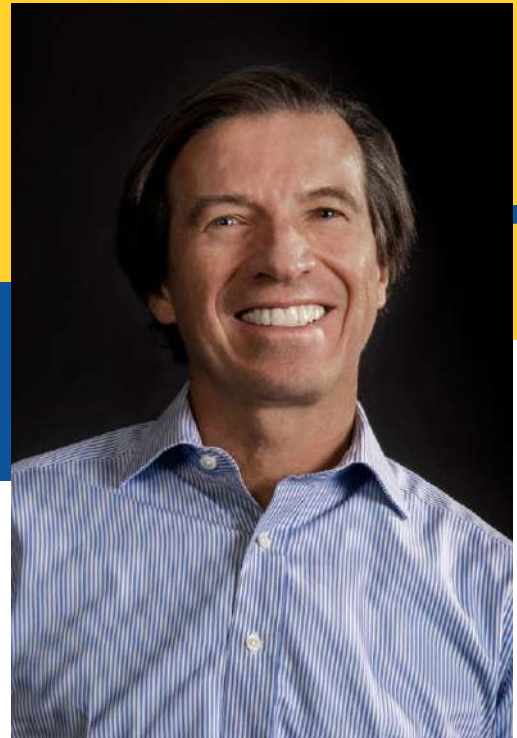
# MENSAJE DE LUIS

## Estimadas todas(os):

Hace un par de semanas, celebrando nuestro décimo sexto aniversario, uno de nuestros colaboradores me preguntaba cuál es el objetivo fundamental de Hoteles City Express y hacia dónde queremos apuntar en los próximos 16 años. La respuesta es muy simple: convertirnos en un catalizador de impactos positivos en cada una de las comunidades en las que operamos.

Hoy, con 138 hoteles diversificados en 4 países, más de 15 mil habitaciones listas para alojar huéspedes en más de 70 ciudades en el mundo y un equipo cercano a 4 mil personas dispuesto siempre a regalar una sonrisa, Hoteles City Express no sólo es la mejor plataforma hotelera de distribución, operación de habitaciones y marketing digital, sino que es una robusta red de generación económico, social y ambiental de largo plazo.

Desde nuestra trinchera, la responsabilidad social corporativa es mucho más que un portafolio de iniciativas, es el eje rector de nuestro día a día.



2017 fue un gran año para nuestra compañía, construimos más de 2,000 habitaciones, nuestros ingresos, y utilidades incrementaron más de 20% y nuestro equipo aumentó en más de 400 personas. En cuanto a sostenibilidad, nuestros esfuerzos de impulso a la estrategia de innovación y apoyo al emprendimiento, inclusión laboral y neutralización de la huella de carbono, lograron posicionarnos como una de las compañías con las mejores prácticas en la materia en México y resto de Latinoamérica.

Durante el año, no sólo anunciamos nuestro completo compromiso con los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Organización Mundial de las Naciones Unidas uniéndonos a una de las iniciativas más importantes a nivel mundial para contribuir con el bienestar de la población y la conservación de nuestro planeta, sino que también marcamos un parteaguas en nuestra estrategia a través de la equidad de género como un catalizador de dicho desarrollo.



Hoy en día más, del 60% de los colaboradores de Hoteles City Express son mujeres, y del total de nuestro equipo, más del 55% de las posiciones gerenciales y directivas son ocupadas también por mujeres. De esta forma, en 2017 nos enfocamos a desarrollar y lanzar iniciativas que combinaran nuestros pilares estratégicos en sostenibilidad con la diversidad y equidad de género. Cerrar la brecha no sólo es prioridad para la compañía, es el motor necesario para poder desempeñarnos diariamente en nuestro negocio.

En materia ambiental, la eco-eficiencia en la operación de la compañía y en neutralizar la huella de carbono en, al menos 50% de nuestras operaciones, es una meta a la que nos acercamos con pasos firmes.

En cuanto al valor social y económico generado, invertimos aproximadamente el 2% de nuestra utilidad neta en proyectos de innovación, apoyo al emprendimiento, inclusión y protección de la biodiversidad.

Sabemos que ser la empresa con mayor crecimiento en México requiere de un profundo compromiso y responsabilidad con cada uno de nuestros grupos de interés; hace 16 años cuando abrimos las puertas de nuestro primer hotel en Saltillo, México, lo entendimos, y hoy más que nunca estamos convencidos de ello. Su confianza a través de todos estos años ha sido motivación suficiente para seguir haciendo las cosas bien.

Hoteles City Express es un tren bala con destino a un futuro brillante, gracias por acompañarnos en este viaje.

**Luis Barrios Sánchez**  
**Fundador, Presidente y Director**  
**General HOTELES CITY EXPRESS**





# HOTELES CITY EXPRESS

# MISIÓN



“ Brindar un servicio de hospitalidad que facilite al viajero inteligente lograr el objetivo de su emprendimiento en un ambiente cálido, incluyente y vanguardista; que supere sus expectativas en su experiencia de viaje. ”



“ Marcar tendencia a través de servicios innovadores de hospitalidad que acompañen la evolución del estilo de vida de nuestros clientes para ganar totalmente su lealtad. ”

# VISIÓN

# NUESTROS VALORES



## Concentración en el cliente y pasión por el servicio

Anticiparnos a las necesidades de nuestros huéspedes.



## Ingenio y creatividad

Abrir nuestra mente a ideas frescas y a innovar continuamente.



## Sentido del éxito y logro

Hacer las cosas bien y a la primera; cada vez mejor.



## Excelencia personal

Desarrollo integral y equilibrio personal.



## Integridad y sostenibilidad

Transparencia, congruencia y valores.



# METAS ECONÓMICAS

## METAS 2018-2020

Incorporar  
5 iniciativas  
nuevas de  
Responsabilidad  
Social y  
Sostenibilidad  
cada año

Apertura de

18 a 24  
hoteles por año

Crecimiento a

40 hoteles  
en la Ciudad de México

Incrementar la tasa de  
ocupación al

68%  
en nuestros hoteles

Abrir más de

2,500  
habitaciones al año

Incrementar el número de  
huéspedes en un

15 % anual

Lograr que el

40%

de nuestras ventas provenga  
del programa de lealtad  
City Premios

Mejorar día a día  
la experiencia de  
nuestros huéspedes



# METAS AMBIENTALES

100%

de nuestros hoteles cuentan con iniciativas de innovación en eficiencia energética

Uso de energías renovables en por lo menos

35%

de los hoteles de la cadena

Certificación del programa de Turismo Responsable en el

100%

de nuestros edificios

Disminuir un

3%

en nuestro consumo de electricidad, agua y residuos

Mejorar la **ecoeficiencia** en la operación de la compañía y neutralizar la huella de carbono en al menos

50%

# METAS SOCIALES

Contar con al menos

10

aliados estratégicos para fortalecer nuestras iniciativas de inversión social

Aumentar el número de participantes en el programa de lectura y extenderlo a toda la compañía

Incorporar a nuestros proveedores en las actividades de voluntariado

Evaluar y compensar a nuestros proveedores por sus prácticas sostenibles

Incorporar al

100%

de los colaboradores en las campañas de innovación y cambio organizacional

Reducir al

5%

la rotación de nuestros colaboradores

Ser una empresa libre de rezago educativo

# PRESENCIA 2017

135  Hoteles

15,228  habitaciones

21  hoteles nuevos en 2017

4,654,306  clientes al año

1 apertura de hotel cada  6 semanas

650  MIL miembros activos en nuestro programa City Premios

67 ciudades

30 estados de México

4 países  
MÉXICO, COLOMBIA  
COSTA RICA Y CHILE

3,500  empleos directos generados

25  
empleos directos

90  
empleos indirectos

EN SU OPERACIÓN COTIDIANA  
EN CADA HOTEL.

+

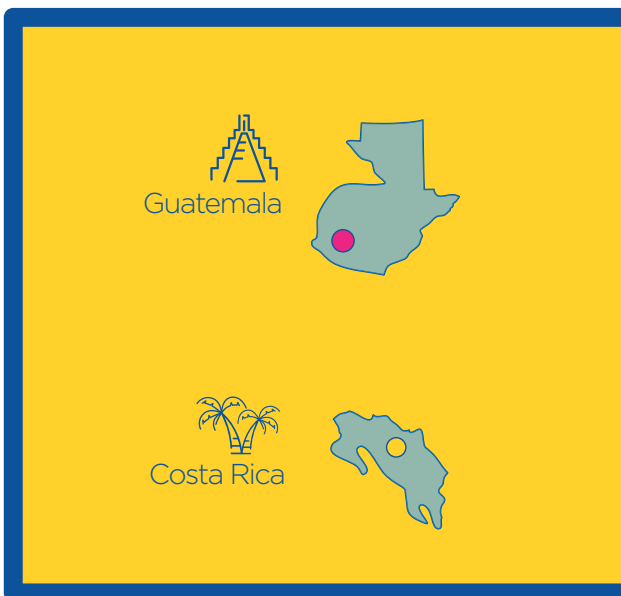
85  
empleos directos

150  
empleos indirectos

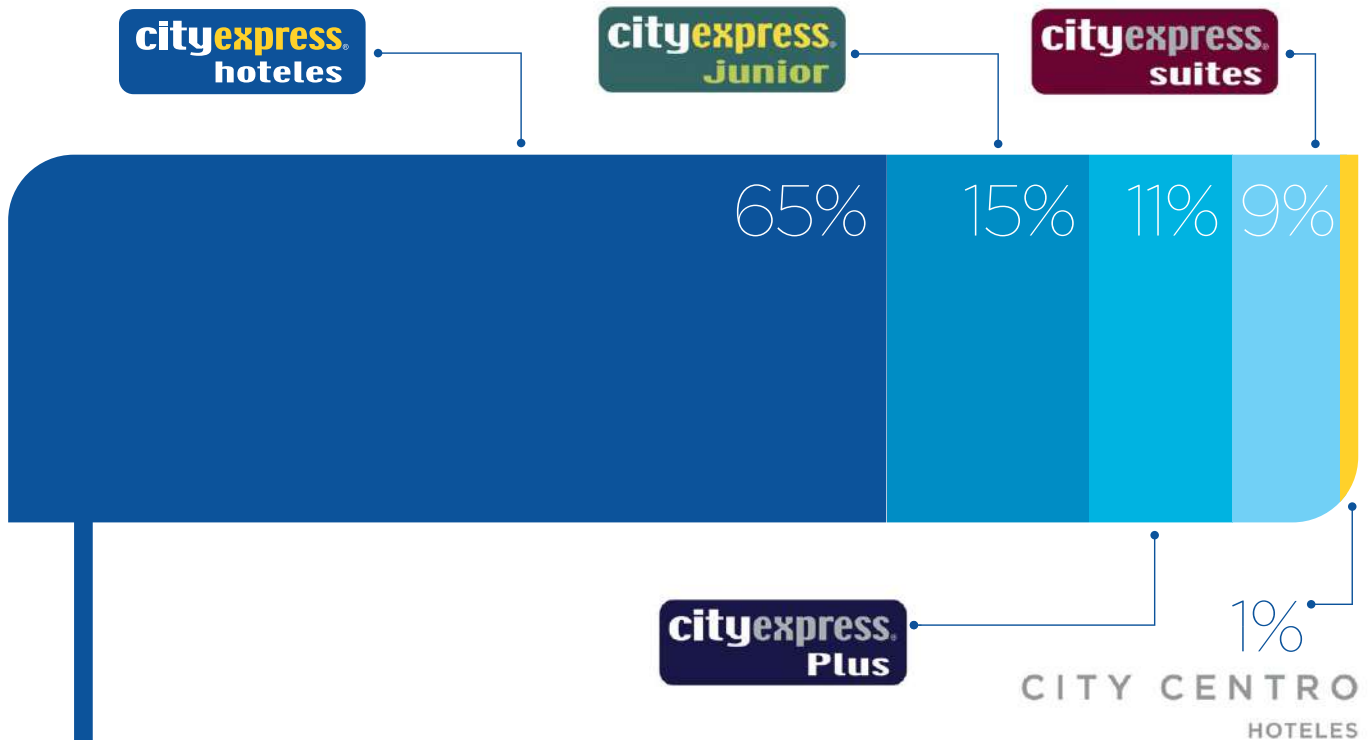
GENERADOS EN EL PROCESO  
DE DESARROLLO



- Hoteles en operación
- Plan de desarrollo 2018



# MARCAS



“Nuestras marcas ponen el foco en el mundo del viajero inteligente; el 89% del mercado son viajeros de negocios”

Nuestros huéspedes son viajeros ejecutivos y dinámicos

Contamos con hoteles estratégicamente ubicados en rutas industriales, comerciales y turísticas en dónde nos buscan y nos necesitan.

## City Express

Hace 16 años nuestra empresa comenzó con este concepto, un hotel dirigido a los ejecutivos que buscaban una estancia corta y cómoda a un precio accesible.





## City Express Junior

Viajeros que buscan una estancia corta y cómoda a un precio accesible.



## City Express Suites

Hospedaje de larga estancia. En un lugar cómodo y confortable al precio más competitivo del mercado.

## City Express Plus

Hoteles enfocados en atender las necesidades de ejecutivos y emprendedores que buscan confort y una ubicación privilegiada.



## City Centro

Hoteles ubicados en los centros históricos de los estados más visitados, son hoteles de reciente creación que buscan preservar el patrimonio arquitectónico con un toque vanguardista. Dirigido a turistas y viajeros de placer.

# CRECIMIENTO EN 2017



135  
hoteles



15,228  
habitaciones



67  
ciudades



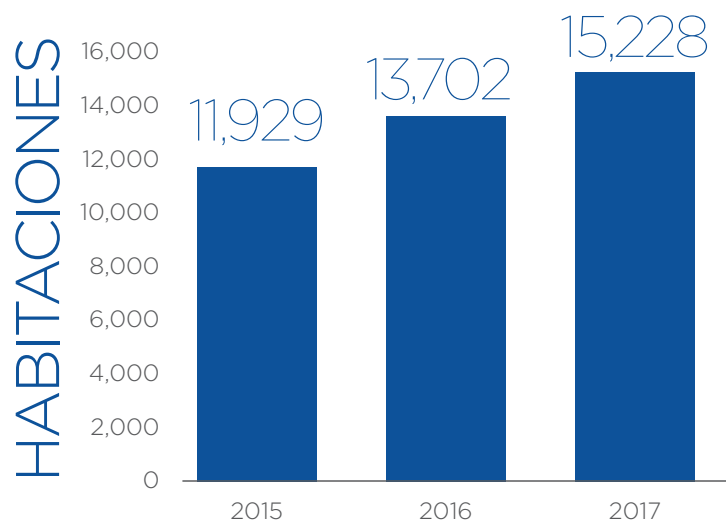
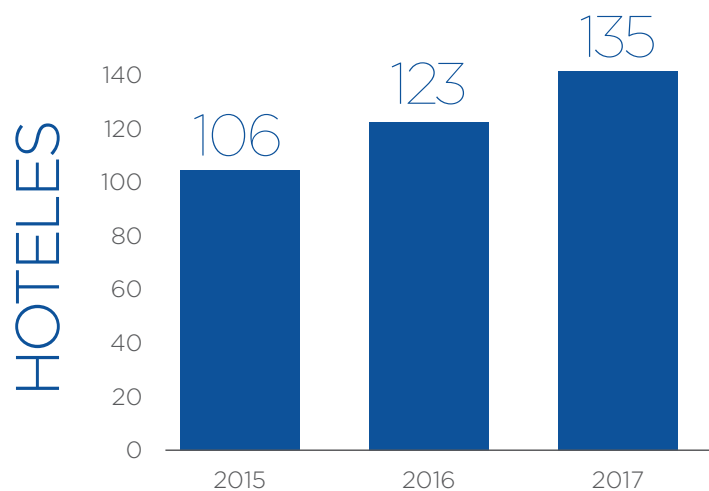
13.8%  
crecimiento del  
2016 a 2017 en  
número de hoteles

Cadena hotelera de servicio limitado con mayor crecimiento en México.

En hoteles City Express tenemos la apertura de un hotel cada 6 semanas, somos la segunda cadena hotelera más grande en México y la más grande por marca.

Cada año abrimos 2,500 habitaciones; nuestra meta para 2020 es la apertura de 18 a 24 hoteles por año.

## En 2017 inauguramos 21 hoteles nuevos



# COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUÉSPEDES



El programa de lealtad City Premios fue creado con la intención de mejorar la propuesta de valor para nuestros huéspedes. Es un esfuerzo por atender mejor sus necesidades y expectativas de los servicios que reciben.

En este programa nuestros huéspedes reciben noches gratis dentro de los hoteles, monederos electrónicos en tiendas de prestigio, vales de despensa, certificados para restaurantes, pases y cupones para parques de diversiones, cine y espectáculos, boletos de avión y autobús, entre otros.

En 2017  
generamos  
valor a más  
de 600 mil  
de nuestros  
huéspedes







# ¿CÓMO HACEMOS **SOSTENIBLE** NUESTRO NEGOCIO?

# LOGROS 2017

Renovación de certificaciones LEED, Biosphere, Sello Hidrosustentable, Distintivo S, Distintivo H y Distintivo M

  
Adhesión al Código de Conducta Nacional



Miembros del IPC sustentable



Programa de donaciones en especie y alianzas con organizaciones de la sociedad civil



Segunda cadena hotelera más grande en México y la más grande por marca



Inversión de más de 110 millones de pesos anuales en tecnologías de ecoeficiencia



Robusto programa de Innovación y apoyo al Emprendimiento



Programa de inclusión laboral, exitosamente implementado y en expansión



Generamos más de 3,500 empleos directos y más de 10,000 indirectos anualmente



En los últimos 5 años se redujo el 16% del consumo eléctrico



En los últimos 5 años se redujo el 27% de consumo de agua

En los últimos 5 años se redujo el 23% de la generación total de residuos



En los últimos 5 años se redujo el 27% de consumo de gas



Inversión social equivalente al 2% de utilidad



# COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD



Desde 2014, en Hoteles City Express contamos con un Comité de Sostenibilidad, el cual tiene como objetivo vigilar que las decisiones de inversión, desarrollo y operación de la Compañía estén orientadas a cumplir con las

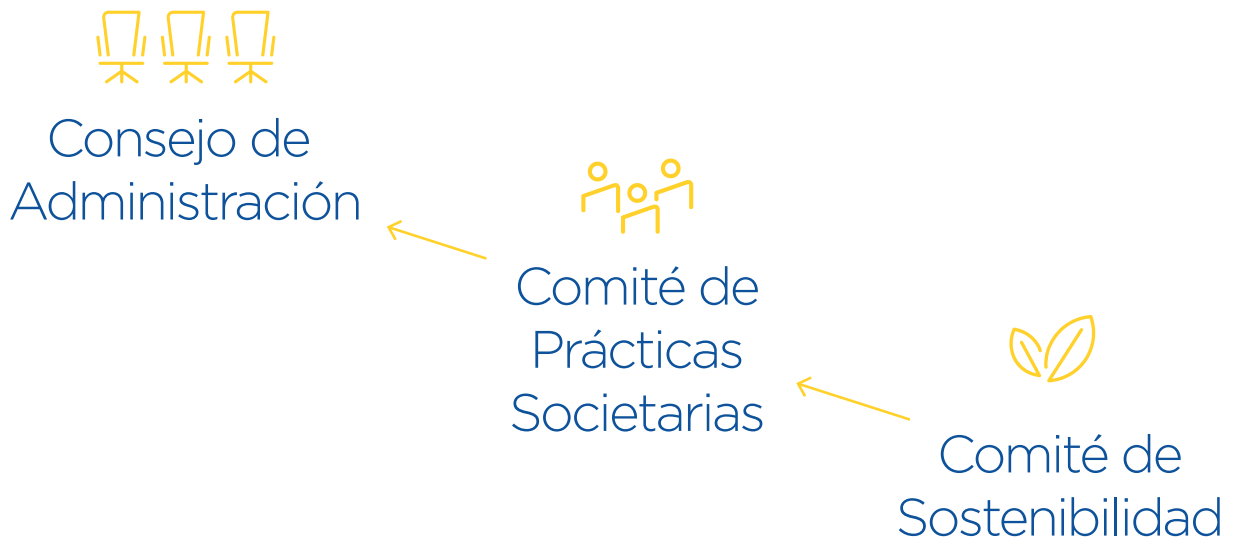
mejores prácticas de sostenibilidad. Con esto se busca que las iniciativas implementadas tengan un alto impacto social y ambiental en las comunidades en donde operamos.

El Comité de Sostenibilidad es el órgano que define, aprueba y supervisa la ejecución de la estrategia de Sostenibilidad en Hoteles City Express.

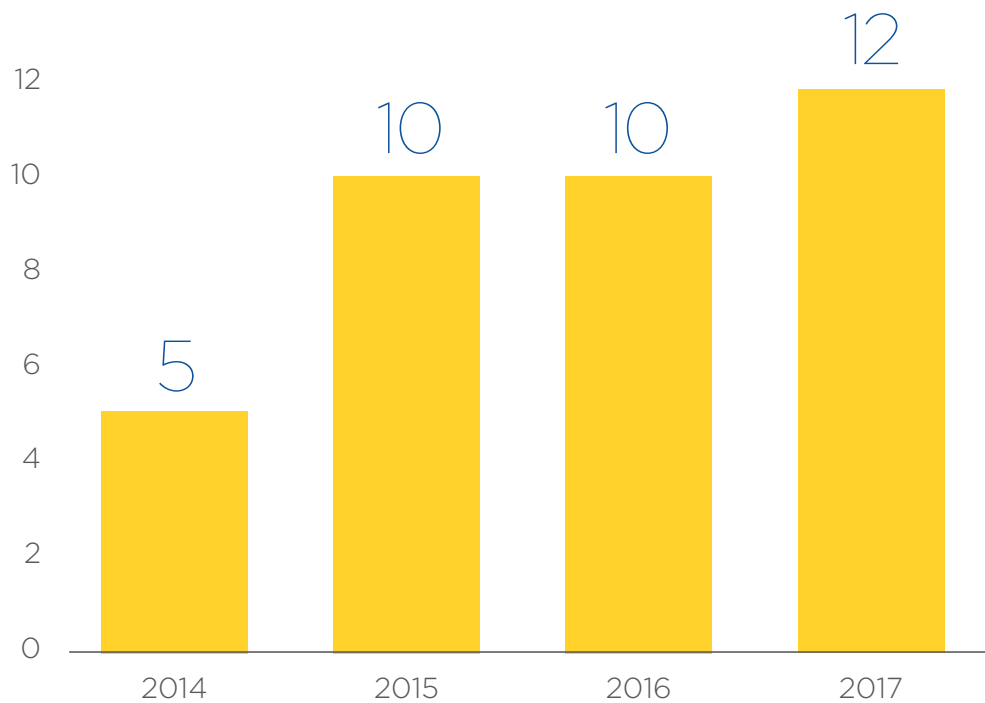
El Comité de Sostenibilidad reporta directamente al Comité de Prácticas Societarias y éste a su vez informa

de manera oportuna al Consejo de Administración sobre los esfuerzos e iniciativas implementadas.





## SESIONES DEL COMITÉ ACUMULADAS EN EL AÑO



El Comité de Sostenibilidad está conformado por líderes que son agentes de cambio y fuente de influencia en sus áreas, los cuales representan un mosaico de posiciones jerárquicas para que las iniciativas sean adoptadas como un esfuerzo conjunto. Entre todos los integrantes definen, aprueban y

supervisan la ejecución de la estrategia de Sostenibilidad de la Cadena.

Además, son responsables de compartir las iniciativas con sus equipos para que éstas sean adoptadas y se logre el impacto deseado.



## REPRESENTACIÓN DE ÁREAS EN EL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD



# POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE HOTELES CITY EXPRESS



En Hoteles City Express contamos con una Política de Sostenibilidad en la cual expresamos nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, con la sociedad y con el desarrollo económico de nuestro entorno.

Ser una empresa hotelera innovadora en el cuidado del ambiente, buscando optimizar el uso de energía, gas y agua, así como en la disminución en la generación de residuos, contribuyendo con las comunidades donde operamos mediante la creación de valor económico y social a largo plazo.

Así mismo, Hoteles City Express buscará convertirse en un catalizador del impulso a proyectos de alto impacto que generen valor a la sociedad y aumenten el bienestar social y económico de las comunidades en las que opera a través de apoyo a iniciativas relacionadas con emprendimiento, capacitación, educación e inclusión para generar beneficios sostenibles a largo plazo.

# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Para Hoteles City Express es de vital importancia analizar los aspectos materiales del sector hotelero. Para poder identificarlos, nos dimos a la tarea de analizar los “Sustainability Topics for Sector”, contenidos en una guía elaborada por Global Reporting Initiative (GRI); en la cual se encuentra el suplemento elaborado para el sector “Hotels, Restaurants and Leisure, and Tourism Services”. De la misma manera se revisó la guía del Consejo de Normas de Contabilidad

de Sostenibilidad (SABS), que son las normas de contabilidad de sostenibilidad para uso de empresas que cotizan en bolsa en los EE. UU. en donde se complementan los temas más relevantes. Por último se elaboró un análisis interno para identificar los temas prioritarios del sector hotelero de México.

Como resultado de este análisis se identificaron los siguientes temas prioritarios para el sector.

ECONÓMICO	AMBIENTAL	SOCIAL
Resultados financieros	Consumo y gestión del agua	Desarrollo y retención de colaboradores
Innovación	Eficiencia energética	Salud y seguridad de colaboradores
Gobierno corporativo y ética	Gestión de residuos	Contratación local
Calidad en el servicio al cliente	Construcción sostenible	Inclusión y equidad
Proveedores responsables		Respeto a Derechos Humanos
		Colaborar con las comunidades locales
		Relaciones con partes interesadas

En Hoteles City Express sabemos que, para asegurar nuestro compromiso, es necesario definir ejes estratégicos que nos permitan generar un impacto positivo en la sociedad, el medio ambiente y las comunidades donde operamos. Nuestro modelo de sostenibilidad toma en cuenta los aspectos identificados en el análisis de materialidad.

Durante 2017 trabajamos por alinear nuestras iniciativas a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS); iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que, en 2015, 193 países, miembros de Naciones Unidas firmaron.

Esta iniciativa nos brinda la oportunidad de colaborar con empresas, naciones, y todo tipo de organizaciones, en temas como la pobreza extrema, promover la justicia, fomentar la paz, cuidar el medio ambiente entre, otros temas. Estas metas se esperan cumplir para el 2030.

### En Hoteles City Express apoyamos los siguientes objetivos:



# MODELO DE SOSTENIBILIDAD





# GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés con los que tenemos relación y son relevantes para nuestro negocio son los siguientes.



**Cada uno representa una parte importante para Hoteles City Express, es por ello que procuramos mantener una relación de armonía y transparencia con ellos.**

Medios por los cuáles interactuamos con nuestros Grupos de Interés de manera periódica

<b>Empleados</b>	Plataforma Workplace Revista Comunidad City Pizarrones informativos Correo electrónico Intranet	<b>Proveedores</b>	Sitio Web Correo electrónico Sistemas internos
<b>Huéspedes</b>	Encuesta ISH (Índice de Satisfacción del Huésped) Redes Sociales Plataformas de búsqueda en Internet Correo electrónico	<b>Sociedad y Comunidades Vecinas</b>	Redes Sociales Boletines de Prensa Notas periodísticas Sitio Web
<b>Accionistas y Socios</b>	Juntas de accionistas Informes financieros Correo electrónico Sitio Web	<b>Actores del Medio Ambiente</b>	Organismos reguladores Casas certificadoras Asociaciones Ambientalistas Medio Ambiente



# CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO



## Anticorrupción

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.





# Somos la Cadena Hoteleras con mayor Crecimiento en Latinoamérica

Hoteles City Express es la cadena hotelera con mayor crecimiento en América Latina, con más de 135 hoteles es una red de creación de valor económico en más de 70 ciudades en el mundo.

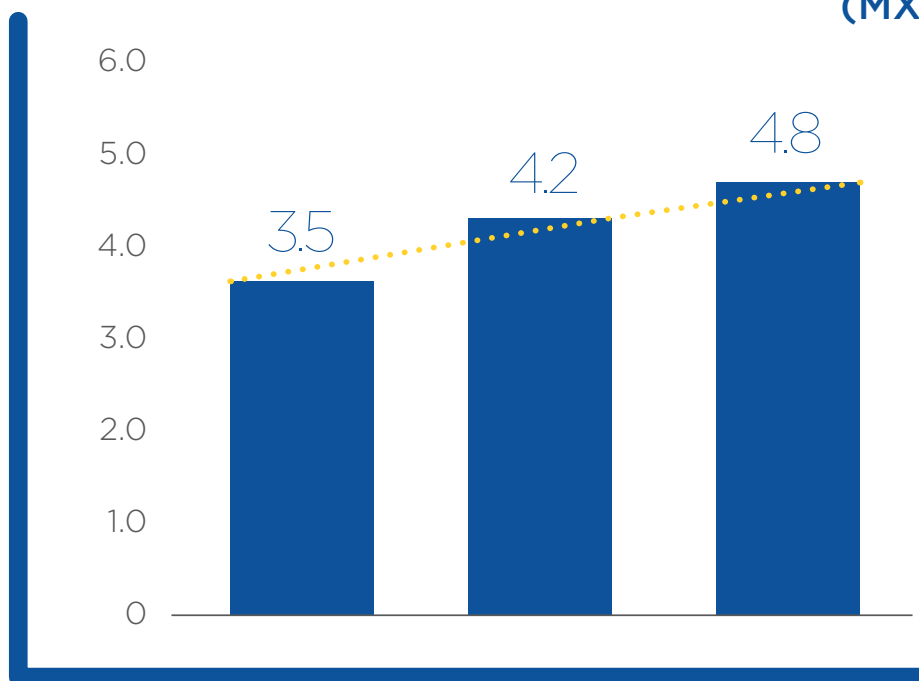
De esta forma, la compañía se encuentra profundamente comprometida con la generación de empleos bien remunerados así como con el desarrollo integral de las comunidades en donde cuenta con operaciones.

Reflejo de lo anterior, cuenta con un robusto presupuesto de inversión social el cual es calculado con base en el crecimiento anual de la utilidad neta de la compañía.

En los últimos 3 años la inversión social de Hoteles City Express ha crecido más de 37%.

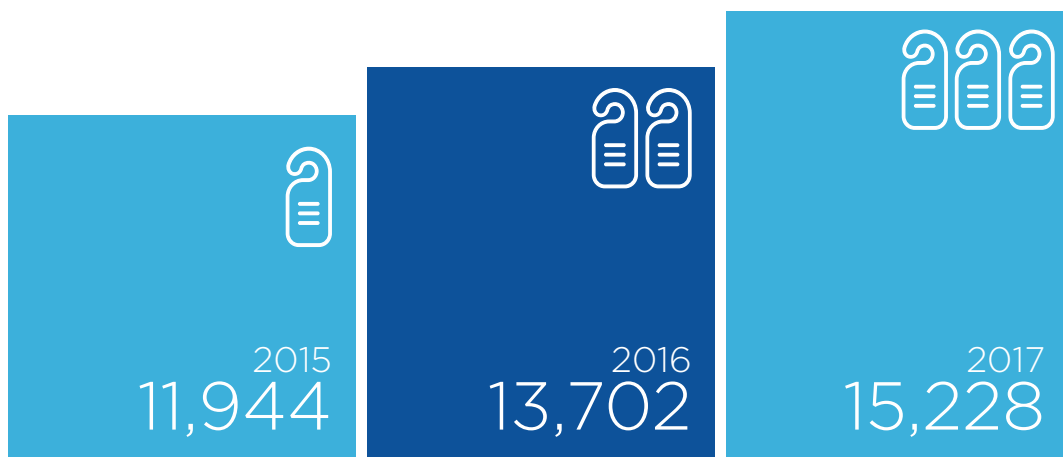
Nuestro compromiso por invertir en la sociedad se refleja en nuestros montos de inversión destinados a iniciativas sociales que en 2017 fue equivalente al 1.7% de la utilidad neta

## INVERSIÓN SOCIAL EN 3 AÑOS (MXN Millones)



# CRECIMIENTO EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS

## Número de habitaciones



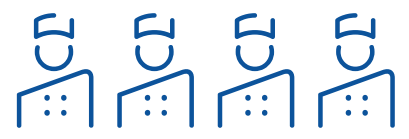
## Número de Hoteles







# GENERACIÓN DE EMPLEOS DIRECTOS E INDIRECTOS



Hoteles City Express genera empleos directos e indirectos que activan la economía de cada región en dónde operamos

Hoteles City Express genera alrededor de 25 empleos directos y 90 indirectos en su operación cotidiana en cada hotel.

Adicionalmente, en el proceso de desarrollo de dichos hoteles, la compañía genera 85 empleos directos y 150 indirectos.



# VALOR PARA NUESTROS HUÉSPEDES

**Nuestros clientes son la razón de ser de nuestra empresa, es por eso que nos esforzamos continuamente en ofrecerles la mejor propuesta de valor del mercado.**

Para cuidar la calidad del servicio que reciben nuestros huéspedes buscamos hacer siempre lo mejor. Cada vez que tenemos el honor de recibirlos nos esforzamos en garantizar experiencias de hospedaje únicas y bajo los más altos estándares de calidad. Posterior a su estancia aplicamos una encuesta de satisfacción (Índice de satisfacción del huésped) como un proceso de mejora continua.

Cualquier queja o sugerencia es administrada a través de un sistema de gestión especializado y respondida en menos de 72 horas. La respuesta a nuestros es ágil y con base en sus necesidades.

En Hoteles City Express trabajamos continuamente en la vanguardia de la calidad que otorgamos a nuestros clientes. En la actualidad cumplimos con procesos normativos y sellos de calidad, otorgados por la Secretaria de Turismo: Distintivos H (87 hoteles), M-Moderniza (90 hoteles), Código de Conducta Nacional (110 hoteles), Clasificación Hotelera (104).

Buscamos comunicar nuestras iniciativas de sostenibilidad para que nuestros clientes tengan la oportunidad de compartir y apoyar nuestros programas ofreciendo así una opción responsable de hospedaje y creando huéspedes comprometidos con los impactos que generan sus viajes.

Hoteles City Express es un producto único que brinda innovación en los estándares de calidad de todas sus marcas, sin sacrificar la comodidad y el servicio.

**Protegemos la privacidad de los datos de nuestros clientes mediante nuestro aviso de privacidad disponible en nuestro sitio web.**



# IMPACTO ECONÓMICO DE HOTELES CITY EXPRESS

*\*Las cifras se muestran en miles de pesos*

	2015	2016	2017
Ventas totales	\$1,718,311	\$2,037,766	\$2,508,448
Costos de Operación Hotelera	\$846,631	\$1,025,339	\$1,222,209
Salarios y Relativos	\$297,692	\$371,971	\$447,099
Inversiones	\$1,362,319	\$1,507,057	\$1,540,250
Pago de Impuestos	\$47,485	\$52,252	\$54,547
Utilidad Neta	\$208,750	\$264,498	\$286,373
<b>Inversión social</b>	<b>\$3,510</b>	<b>\$4,209</b>	<b>\$4,815</b>
<b>% Inversión Social / Utilidad Neta</b>	<b>1.70%</b>	<b>1.70%</b>	<b>1.70%</b>
Flujo de efectivo de operación	\$503,827	\$839,713	\$794,849
Valor económico creado	\$553,927	\$688,721	\$788,019
Valor económico distribuido	\$345,177	\$424,223	\$501,646
Valor económico retenido	\$208,750	\$264,498	\$286,373



# GOBIERNO CORPORATIVO

Hoteles City Express es una empresa pública que cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV). Para dar un adecuado cumplimiento a la Ley del Mercado de Valores en México, la empresa estructura su gobierno corporativo de acuerdo a las mejores prácticas en la materia. El consejo de administración

está conformado por 11 miembros de los cuales 10 son independientes. El 96% de su participación accionaria está en manos del gran público inversionista y el 4% de la participación accionaria está en manos del equipo directivo.

Contamos con un Consejo  
construido por hombres y mujeres

# Comités



## Comité de Auditoría

el cual es 100% Independiente y una de sus principales funciones es prevenir la corrupción en la empresa.



## Comité de Prácticas Societarias

100% Independiente.



## Comité de Planeación y Finanzas



## Comité de Adquisición y Construcción



## Comité de Compensación y Nominaciones

# Accionistas minoritarios

Los accionistas son una parte muy importante de nuestra empresa, es por eso que desde nuestra fundación, se han establecido mecanismos de control para garantizar que todos tengan derechos, así como voz y voto en

la toma de decisiones. En Hoteles City Express contamos con estatutos sociales en donde se establecen los derechos y obligaciones para nuestros accionistas.

100% de cumplimiento del código de mejores prácticas Corporativas de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV).

# ÉTICA Y TRANSPARENCIA



Hoteles City Express cuenta con los siguientes mecanismos para garantizar el desempeño Ético:

- Código de Ética
- Medios de denuncia confidenciales
- Política Anticorrupción
- Lineamientos de Prácticas de Mercado Justas
- Política de Derechos Humanos y No Discriminación
- Mecanismos objetivos de evaluación
- Comité de Ética
- Compromiso cívico

## Código de Ética

Mediante el Código de Ética, instituímos un marco de comportamiento que delimita los principios que conducen a nuestra empresa. El Código de Ética es un mecanismo para evitar la corrupción en cualquier nivel.

El Código de Ética se encuentra disponible para su consulta en nuestro sitio web, además de ser difundido en diversos medios de comunicación interna, materiales públicos, declaraciones a medios, licitaciones con proveedores, entre otros.

El 100% de los colaboradores, directivos y proveedores firman anualmente el Código de Ética.

Anualmente reforzamos el cumplimiento del código de ética a proveedores, consejeros y terceros relacionados con la compañía.

La empresa cuenta con un **Comité de Ética** para efectos de vigilar el apego y el cumplimiento del Código de Ética.

Este comité está conformado por 5 personas y reporta directamente al comité de prácticas societarias.



# Transparencia

En Hoteles City Express nos encontramos profundamente comprometidos con la transparencia, mediante la entrega de resultados oportunos y veraces a todos nuestros inversionistas.

Contamos con prácticas de **auditoría interna y externa**, así como publicación de resultados a través de distintos canales de comunicación, incentivando a los inversionistas de la Compañía a comentar nuestro desempeño, a través de reuniones y conferencias telefónicas periódicas.

**En Hoteles City Express tenemos CERO TOLERANCIA a la corrupción**

## Licitación con Proveedores

Hoteles City Express cuenta con un **mecanismo de concurso y licitación** para la construcción y equipamiento de los nuevos hoteles.

En este proceso de licitación la empresa evalúa los siguientes aspectos:

- Compromiso Ético.
- Protección al medio ambiente.
- Competitividad económica.
- Impacto en bienestar social y económico que generaría su contratación.

Así mismo, todos los proveedores de Hoteles City Express han sido seleccionados con base en su cumplimiento con una Política

de Proveedores y Compras Sostenibles. Así mismo, todos los proveedores de la Compañía conocen y han suscrito el Código de Ética.

### Relaciones de negocio con más de 3,300 proveedores

157  
proveedores  
son dedicados a  
la construcción

Hubo 370  
proveedores que  
participaron en  
alguna licitación  
en 2017

Se llevaron a cabo  
33  
licitaciones a lo  
largo del año

Se invirtió  
1.5 millones  
de pesos en  
activos Hoteleros

El 98% de proveedores son locales, únicamente el 2% son proveedores extranjeros.

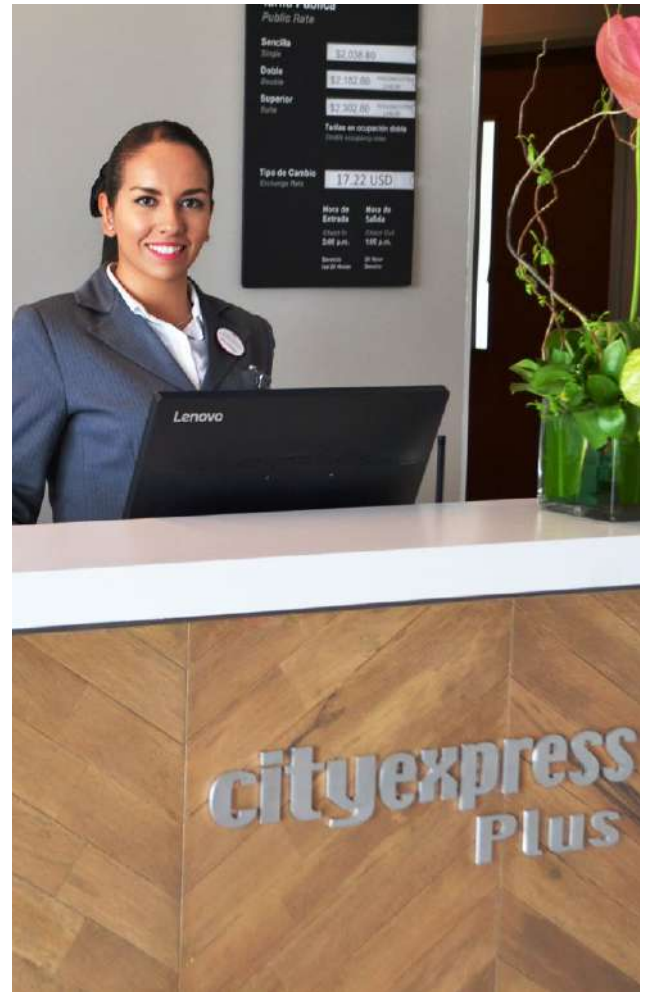
# PROGRAMA CONFÍA



Es un programa que fomenta los principios del Código de Ética, así como la cultura de integridad y transparencia, con base en nuestra misión, visión y valores.

Se soporta en el Código de Ética y en un canal de comunicación anónimo, independiente, confidencial y seguro para denunciar irregularidades y violaciones a nuestro Código de Ética.

Todas las denuncias son atendidas oportunamente por el Comité de Ética y se considerarán bajo el carácter de denuncias anónimas para proteger en todo momento la integridad del denunciante.



## Canales de denuncia:

**México:** 01-800-1223-3312

**Colombia:** 01-800-752-2222

**Costa Rica:** 01-800-054-1046

[denuncias.hotelescity@resguarda.com](mailto:denuncias.hotelescity@resguarda.com)

# PROGRAMAS DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO



En Hoteles City Express creemos firmemente en la inversión de recursos en el ecosistema emprendedor de nuestro país, ya que sabemos que al apoyar programas que promuevan proyectos de alto impacto, estamos contribuyendo al desarrollo económico de manera sostenible.

Apostarle a la innovación y a la tecnología es creer en la capacidad que tiene México para hacerle frente al futuro, por esto continuamos apoyando iniciativas que impulsan a emprendedores e innovadores a trabajar por resolver los problemas más importantes de nuestro país.





Cleantech Challenge México (CTCM) es un proceso abierto de incubación y aceleración de empresas de base tecnológica, promovido por **Green Momentum**, enfocado en impulsar el escalamiento comercial y el desarrollo de capacidades técnicas, comerciales y empresariales en jóvenes emprendedores y nuevos empresarios de tecnología limpia (cleantech).

Cleantech Challenge México ha logrado contribuir a la creación de más de **7,650 empleos verdes**, así como la incorporación al mercado de más de **580 empresas de nueva creación** de tecnología limpia, y la solicitud de más de **500 registros de propiedad industrial** por parte de emprendedores, empresas e investigadores mexicanos.



Impactos alcanzados  
en colaboración con  
Hoteles City Express

+ 650  
emprendedores atendidos

en 6  
sedes regionales

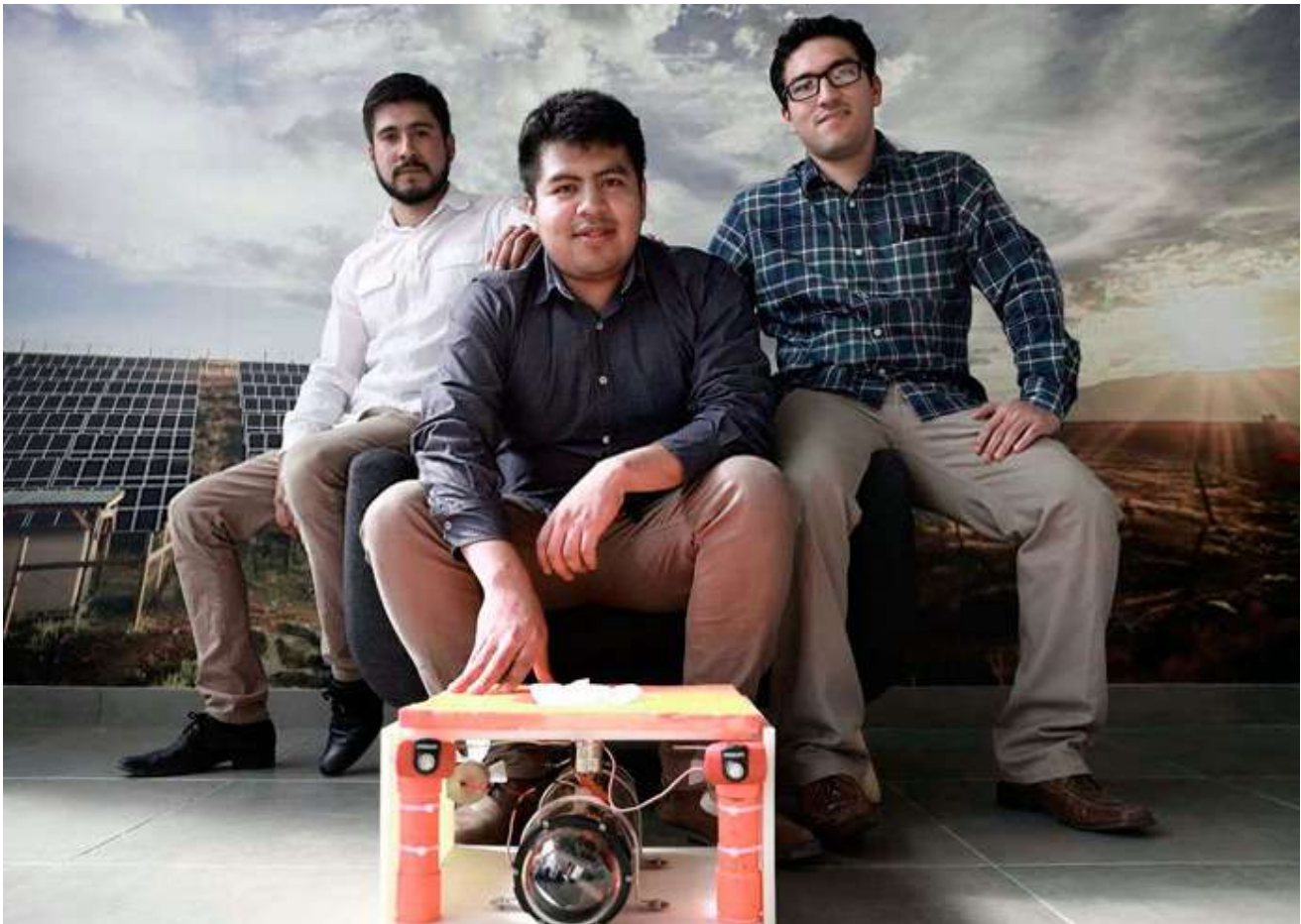
+ 130  
eventos a nivel nacional

+ 7,480  
personas que asistieron a  
los eventos

en 47  
ciudades

**GreenMomentum**  
Cleantech for Latin America

# PREMIO DE INNOVACIÓN SOSTENIBLE CITY EXPRESS



“La cadena hotelera confió en nosotros y confió en nuestra idea, es un paso muy importante y afianza la empresa.”

- Arístides, CEO de BATIAL,  
empresa ganadora del premio en 2017 -

EPIC Lab es el Centro ITAM de Creatividad, Innovación y Emprendimiento; una iniciativa y modelo del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) **para fomentar y apoyar la cultura emprendedora** dentro y fuera de sus aulas a la vez que contribuye con la generación de valor económico de largo plazo.

EPIC Lab cuenta con una alianza con el **Instituto de Tecnología de Massachusetts** (M.I.T.por sus siglas en inglés); quien realiza el concurso Global Founders' Skills Accelerator, en donde jóvenes tienen la capacidad de presentar sus proyectos ante un panel de expertos y obtener mentoría y apoyo para el mismo, entre otras iniciativas.

## Resultados 2017

Se impartieron 6 talleres para innovadores, 3 de estos talleres se realizaron en las instalaciones del ITAM y otros 3 talleres se realizaron en hoteles de CITY EXPRESS.



+ 1,250  
beneficiados

4 talleres  
de Design Thinking &  
taller de modelo de negocios

3  
conferencias Magistrales  
Epic Nights  
Generación Epic

Concurso  
MIT Global



## Hoteles City Express impulsa el ecosistema emprendedor en el sector turístico a través de The Pool.

The Pool es un centro de negocios para emprendedores con la visión de impactar positivamente su entorno. Una incubadora de negocios y un espacio de co-working que incentiva a los emprendedores mexicanos. Impacta en el ecosistema emprendedor logrando una conexión entre: la aceleradora, emprendedores, empresas como City Express que aportan el capital semilla y el Gobierno, dando como resultado empresas emergentes con nuevos modelos de negocios y proyectos innovadores autosustentables.

Desde hace 4 años la alianza entre Hoteles City Express y The Pool, busca impulsar el ecosistema emprendedor de alto impacto en los temas: productos y servicios, sostenibilidad, turismo y tecnología. Los proyectos seleccionados durante 12 meses, tienen el objetivo de potenciar su modelo de negocio a través de la mentoría de Hoteles City Express y del programa de aceleración de The Pool.



Los tres proyectos seleccionados este año por Hoteles City Express en alianza con The Pool fueron:

**Getabed:** plataforma para generar reservas online para hoteles independientes o cadenas hoteleras gracias su tecnología ligera y progresiva que permite incentivar la reserva directa, que beneficia directamente a los viajeros, al aprovechar ofertas de último minuto.



**SeeMexico:** plataforma online para impulsar los viajes de aventura y placer mediante experiencias únicas en destinos alternativos fomentando la actividad económica en lugares con gran potencial turístico nacional, con una visión de inclusión social-económica.



**Walkingmexico:** se trata de una plataforma online y redes sociales con contenidos fotográficos auténticos, que tiene como objetivo mostrar el verdadero México a jóvenes mexicanos y extranjeros, que buscan experiencia de viaje alternativo en el país.





“En Hoteles City Express, nos sentimos identificados con la cultura emprendedora, ya que el origen de la cadena se debe a una idea disruptiva, al atacar a un segmento que estaba desatendido. Este tipo de iniciativas son fundamentales para impulsar nuevas ideas.”

Santiago Mayoral Álvarez  
Presidente del Comité  
de Sostenibilidad





# INNOVATORS UNDER 35 LATAM

Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) *Technology Review*.

El evento Innovators Under 35 LATAM MIT Technology Review, reconoce cada año a los jóvenes innovadores menores de 35 años cuyo trabajo está destinado a cambiar el mundo. Algunos premiados son: Mark Zuckerberg 2007 (Facebook), Sergei Brin 2002 (Google), Drew Houston (Dropbox) o Mav Levchin 2002 (PayPal).

En 2017, Hoteles City Express en alianza con el MIT, realizó la primera edición LATAM donde 35 innovadores menores de 35 años de Latinoamérica fueron premiados en un evento de un día. Una convocatoria y campaña de comunicación que impactó en toda América Latina y cuya sede fue México.

**Durante el evento, Hoteles City Express presentó sus estrategias de innovación corporativa, además de participar en paneles sobre innovación y emprendimiento.**



Se trataron temas como Design Thinking Society, Blockchain, transformación digital, Smart Cities , Big Data & Internet of Things.



Con este evento se impulsa a la comunidad universitaria a inspirarse por los mejores innovadores de Latinoamérica de menos de 35 años.

Las categorías en las que se presentaron proyectos fueron:

- Inventores
- Emprendedores
- Visionarios
- Humanitarios y Pioneros



# CUANTRIX

## izzi coding

Apostando por la educación tecnológica Hoteles City Express y Cuantrix (Un programa de Fundación Televisa, Izzi y la Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de la Información (AMITI)) conformamos una valiosa alianza para generar equidad de oportunidades a través de las ciencias de la computación para que niñas, niños y jóvenes de México entre 6 y 18 años se interesen en éstas ciencias.

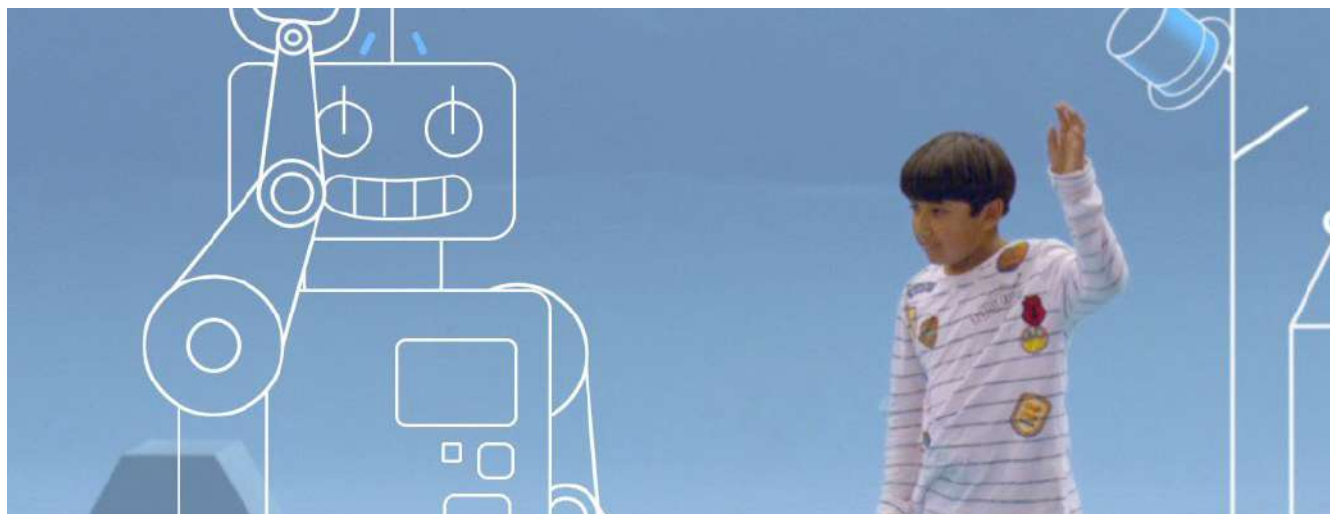
Iniciamos nuestra alianza brindando sesiones a docentes de escuelas públicas en el estado de San Luis Potosí para lograr la integración de contenidos del Programa Cuantrix en el salón de clases.

Beneficiados:  
171 docentes capacitados

Participamos en Talent Land, evento de mayor encuentro de talento en el mundo en temas de innovación y emprendimiento, generando un acercamiento de ésta comunidad a la tecnología y pensamiento computacional y proporcionando talleres de programación y robótica.

Total de beneficiados  
durante este evento

Más de 1,470  
asistentes en nivel  
primaria, secundaria y  
preparatoria





# EPIC Queen



Epic Queen y Hoteles City Express se unen para disminuir la brecha de género en la transformación digital

Durante 2017 logramos una importante alianza con Epic Queen, Organización Latinoamericana que genera oportunidades de desarrollo, dotando herramientas digitales y tecnológicas a mujeres de todas las edades.

**Girls Code School**, tiene por objetivo, ayudar a cerrar la brecha de género al tener impactos reales en grupos de niñas en condiciones vulnerables a través del acercamiento de éstas a la tecnología y a la innovación.

Hoteles City Express colabora con esta importante iniciativa, ya que, de acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la carrera de mayor crecimiento durante la próxima década será el desarrollo de software, donde sólo en Latinoamérica se necesitan 1.2 millones de desarrolladores para el 2025, esto representa una oportunidad para democratizar el acceso a la educación tecnología por parte de las mujeres.

“En América Latina sólo el 10% de profesionales de la industria tecnológica son mujeres, esto tiene que cambiar...”

# Girls Code School beneficiará a 25 niñas programadoras directamente, y cerca de 150 indirectamente







EEM-Escuela Espacial Mexicana



EEM-Escuela Espacial Mexicana



EEM-Escuela Espacial Mexicana

“En el contexto de un mundo cambiante y de rápida transformación digital a nivel global, a nosotros como padres, no nos debe de preocupar qué mundo le vamos a dejar a nuestros hijos, sino qué hijos le vamos a dejar al mundo. Hoteles City Express une fuerzas con **Epic Queen** para decodificar el futuro de las niñas en México”

José Luis Carrete Alfeirán  
Director de Mercadotecnia  
de Hoteles City Express.





# CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE



## Medio Ambiente

**Principio 7:** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.





# CUIDADO DE LA BIODIVERSIDAD

Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza  
**Proyecto Águila Real**



El Águila Real, símbolo de México, se ve amenazada por la pérdida de su hábitat, envenenamiento accidental, persecución de cazadores, saqueo de nidos, venta ilegal, etc.

Durante los últimos cuatro años, Hoteles City Express ha contribuido para avanzar significativamente en el proyecto **Recuperación de las Poblaciones de Águila Real y su Hábitat en México.**



del Mecapala para la Conservación de la Naturaleza, A.C. (2015)



Wilson



## Resultado de esta inversión:



Conservación de alrededor de **2,000** hectáreas de territorio clave



Incremento en el **conocimiento científico** de la especie



En 2017 hubo **136 parejas** reproductivas

En 2013 había **81 parejas** reproductivas con **145 nidos** en 7 estados de la República

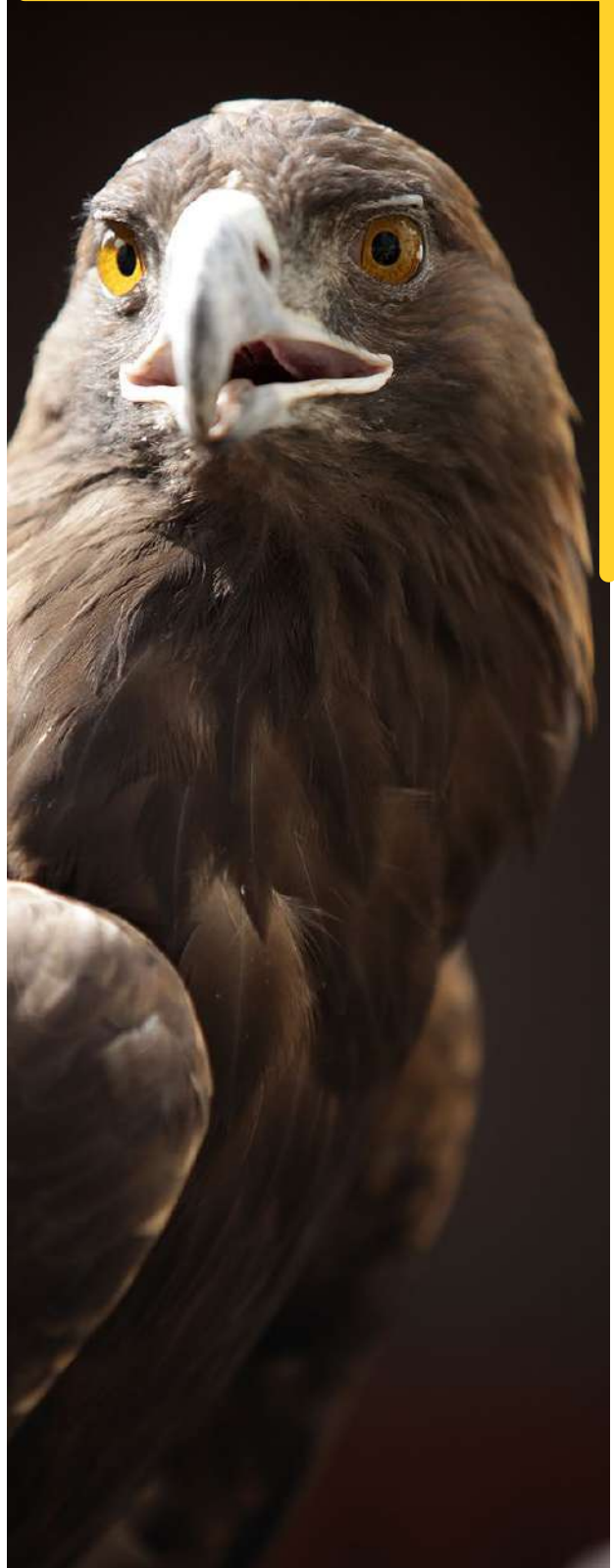


**Capacitación** a comunidades rurales en el cuidado de la especie

Alineación de actores para la **conservación** y la puesta en marcha de una exitosa campaña de **comunicación y sensibilización** ambiental que ha impactado a millones de mexicanos



**345 nidos** en 10 estados del país



# INICIATIVAS LOCALES QUE DEJAN HUELLA

Hoteles City Express cuenta con un programa de limpieza de playas, teniendo como principal objetivo el fomentar la participación activa de la población en la conservación de nuestras costas, de ésta manera los voluntarios aprenden y dimensionan el daño ambiental que la humanidad hace a los ecosistemas marinos.

En Hoteles City Express nos sentimos parte de la naturaleza y de sus ciclos vitales.

Participamos en el programa de Liberación del grupo de **tortugas lora** en Playa Bagdad en Matamoros, Tamaulipas.





# COMPRAS SOSTENIBLES



La empresa, cuenta con un sistema de **auditoría interna y externa** para validar que todos los insumos para la limpieza del hotel sean biodegradables y cumplan con su **Política de Proveedores y Compras Sostenibles**.

Más del **50%** de nuestras compras de insumos son biodegradables y/o reciclables



Usamos Jabones que se degradan en 2 horas.

# TURISMO RESPONSABLE



A través del Instituto de Turismo Responsable y de la red de Pacto Global en México, en Hoteles City Express nos hemos unido al programa de turismo responsable, el cual nos guía para trabajar basados en las necesidades actuales de los turistas y las regiones, protegiendo y mejorando las perspectivas de futuro.

Con este programa **perseguiamos la sostenibilidad** en su conjunto entendiendo que nuestra empresa es el punto de referencia básico para el turista; además de orientar al huésped sobre los servicios que ofrece la comunidad local, la oferta de ocio, natural y cultural, playas, restaurantes.

Del mismo modo busca involucrar al huésped en una actitud de responsabilidad de cara a la **conservación de valores naturales, sociales y económicos.**

Hemos involucrado en este programa a todos(as) nuestros Grupos de interés, especialmente a colaboradores, familias y huéspedes.



# ACCIONES DURANTE 2017 DEL PROGRAMA DE TURISMO RESPONSABLE

Con la Implementación de éste programa logramos la distinción del sello **“Biosphere Responsible Tourism”** en 70 edificios de la cadena.

Hemos involucrado a todos nuestros grupos de interés, especialmente a colaboradores, familias y huéspedes en nuestras **acciones sostenibles.**

El alcance geográfico de éstas **acciones es para todos nuestros hoteles** de México, San José Costa Rica, Cali, Bogotá, Medellín, Colombia y Santiago de Chile, Chile.

## OBJETIVOS DESTACADOS 2018-2020

Incorporación a nivel cadena de lineamientos de Turismo Responsable y del programa de voluntariado.

Participación cultural directa con 140 artesanos





Nuestros hoteles  
presentan ahorros de  
**50% de energía**  
**45% en agua y**  
**36% en eficiencia**  
de materiales de  
construcción ente otros  
edificios comparables.



(1. Fuente: Reporte Diagnóstico otorgado por el Banco Mundial para los hoteles con certificación EDGE.)

# CUIDADO DEL AGUA



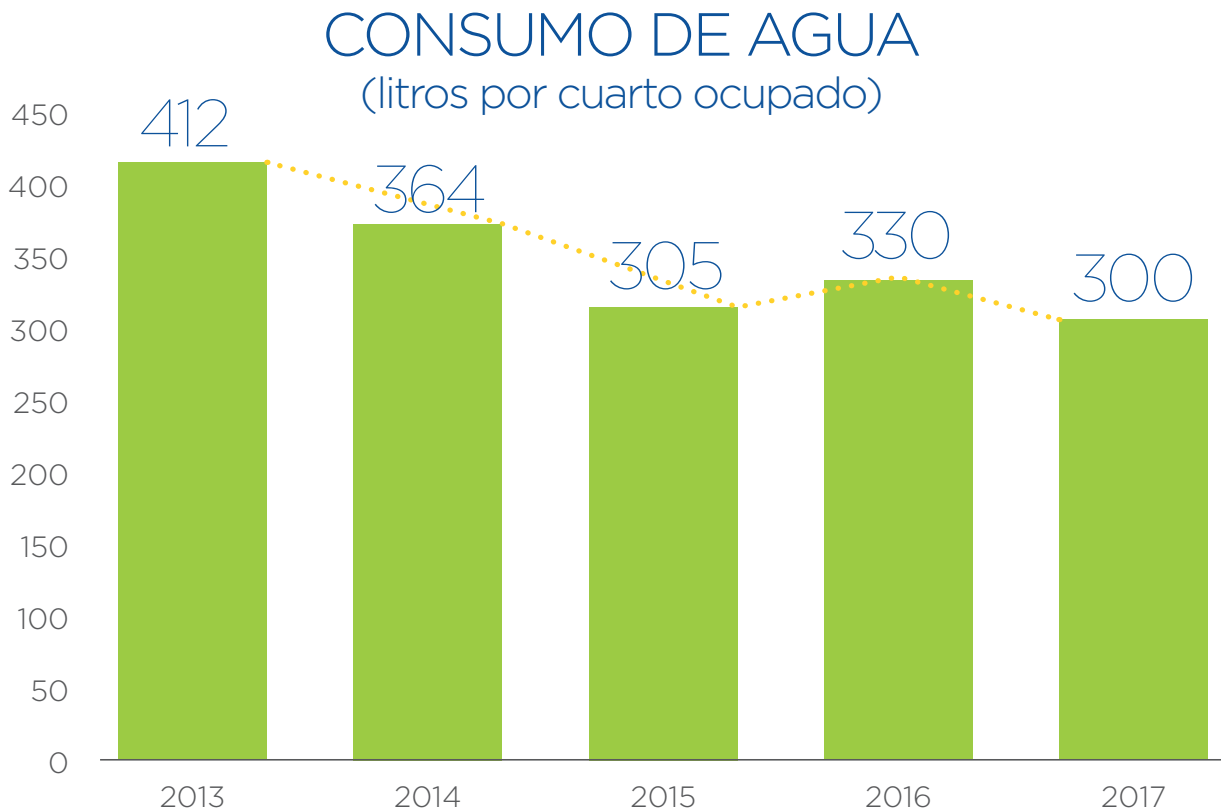
Uno de nuestros principales impactos es el uso del agua, por lo que hemos implementado la instalación de equipos de alta eficiencia energética y de agua (WC, Válvulas, y aireadores de agua).

Se usan 2 cubetas para limpiar las habitaciones; lo cual representa 15 litros al día.

Histórico de consumo de agua:

En 2017 tuvimos una disminución del **9% en el uso del agua**

**27% de ahorro de consumo de agua en los últimos 5 años**







# EFICIENCIA ENERGÉTICA

De acuerdo a nuestro compromiso con el medio ambiente actualmente la Compañía implementa un Programa de eficiencia energética.

En este sentido tenemos 9,936 habitaciones que corresponden a 88 hoteles con iluminación LED, teniendo un ahorro de 158,976kw/h.

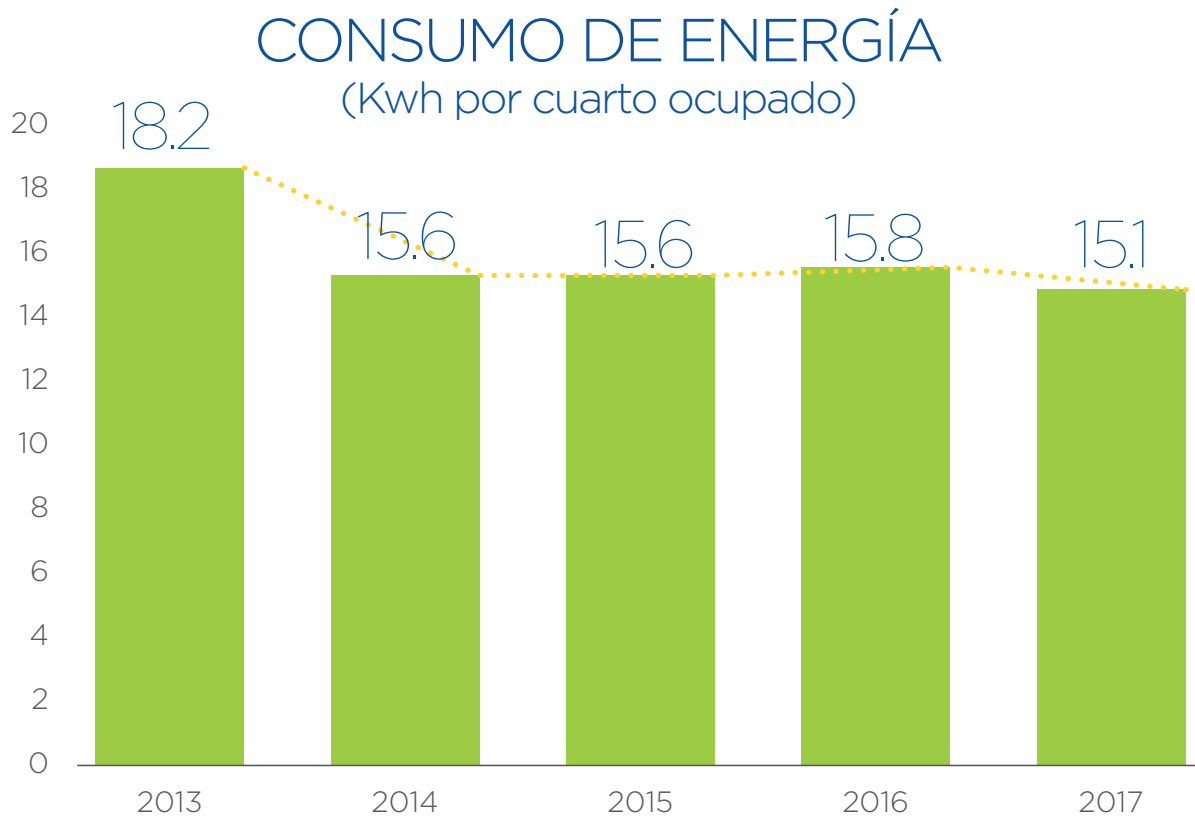
**Este esfuerzo representa un ahorro monetario de más de \$250,000.00 pesos.**

El **64 %**  
de hoteles  
cuentan con  
**luminaria LED**

En 2017 el  
**consumo de  
energía** por  
cuarto fue de  
**15.1 Kwh**

**15% de energía consumida**  
es renovable

## 16% de ahorro de consumo de energía en los últimos 5 años



Estaciones de carga de vehículos eléctricos en nuestros hoteles



Mantenimiento constante del Sistema Energético



# PARTICIPACIÓN EN LA HORA DEL PLANETA 2017



El 25 de marzo de 2017 se realizó la hora del planeta; iniciativa internacional que busca informar a las personas sobre los efectos del cambio climático.

Durante los últimos 5 años hemos participado en este proyecto, sumando nuestra cadena a la red de empresas que reducen en sus propiedades la iluminación por una hora en este día, en apoyo a esta gran iniciativa.

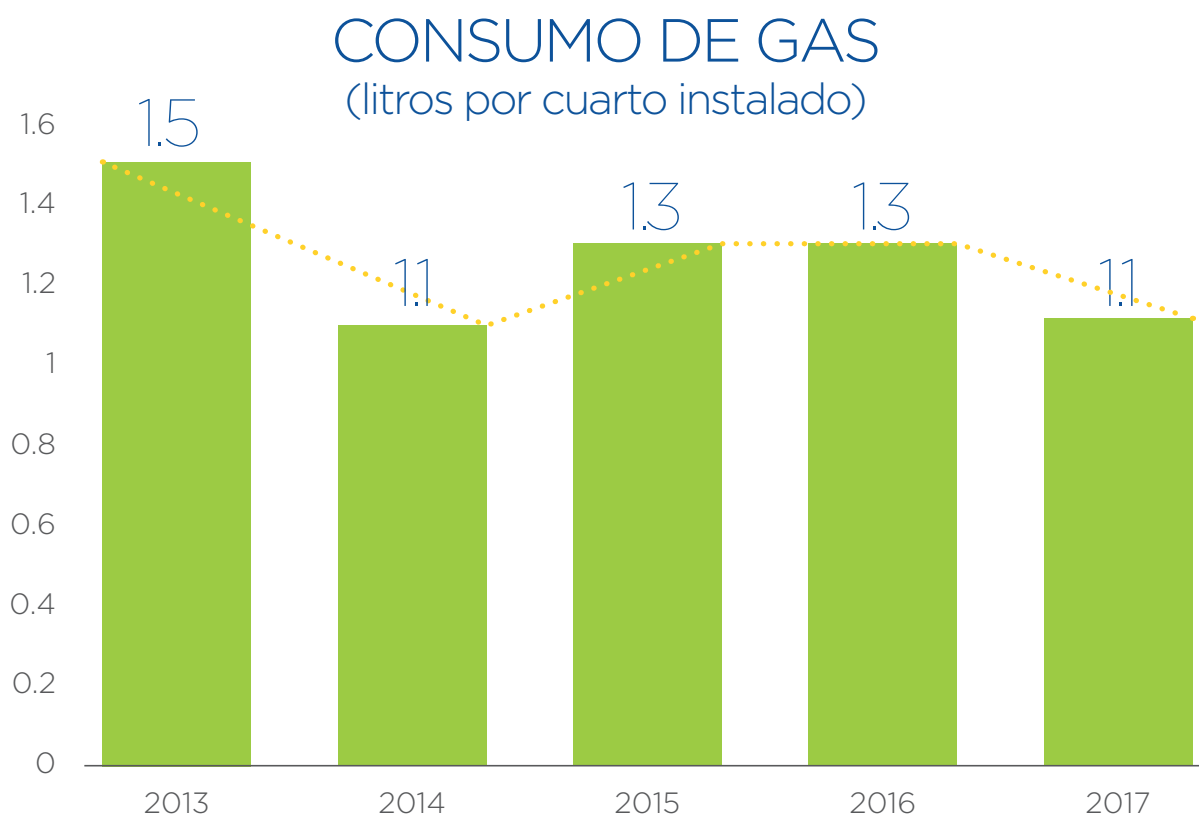


# AHORRO DE GAS



Disminución del 8% en el consumo de gas durante 2017

27% de ahorro de consumo de gas en los últimos 5 años

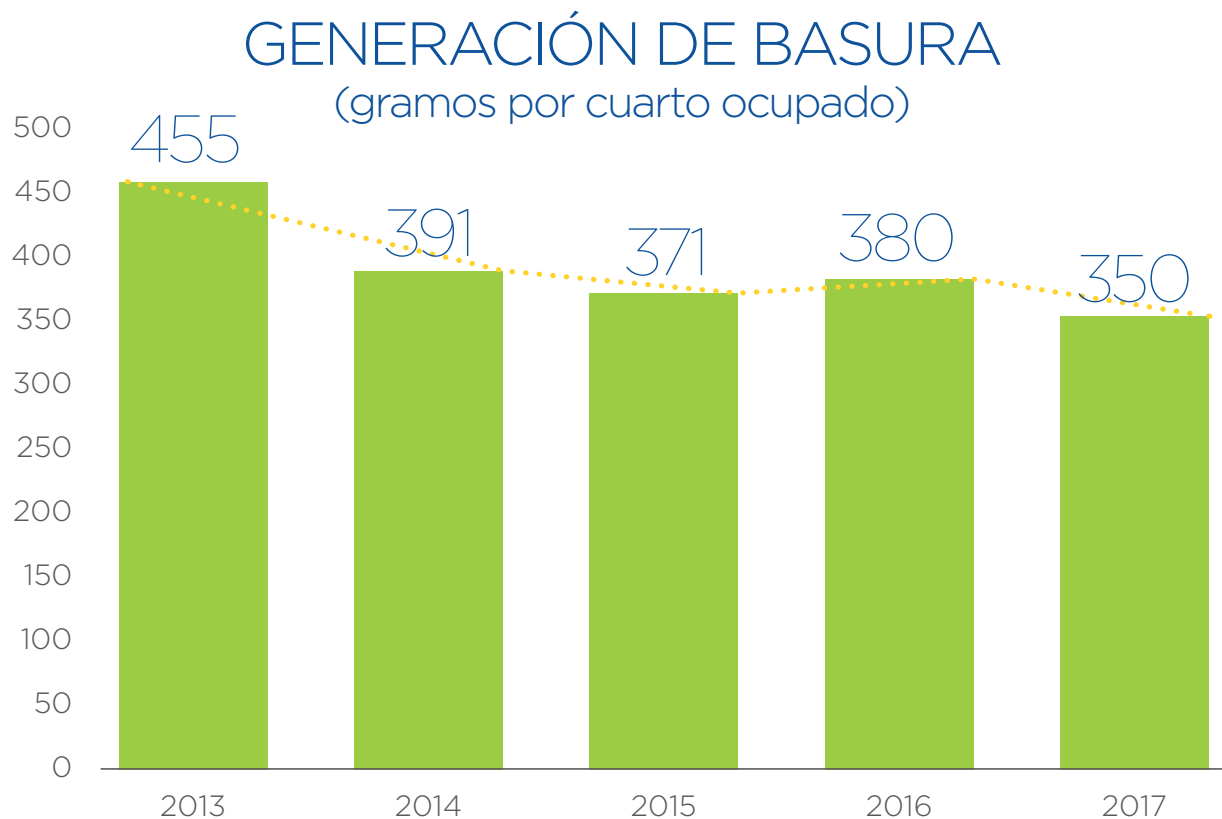


# DISMINUCIÓN EN LA GENERACIÓN DE RESIDUOS



Disminución del 13% en la generación de basura en 2017

23% de disminución en la generación de residuos en los últimos 5 años







4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



# CONTRIBUCIÓN POSITIVA A LA SOCIEDAD



## Derechos Humanos

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.



## Estándares Laborales

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

# NUESTRO EQUIPO

## Cultura City Express



En Hoteles City Express buscamos que la vida de nuestros colaboradores sea una grata experiencia todos los días; es por ello que buscamos siempre la más alta satisfacción para obtener su compromiso total hacia los proyectos de la organización.

A través de procesos y mecanismos, claramente definidos, todos los colaboradores son parte integral de nuestra estrategia, participando y proponiendo iniciativas de innovación y mejora continua

## NÚMERO DE COLABORADORES POR HOTEL



Más de 3,500 empleos directos y más de 10,000 indirectos anualmente.



+45mil  
horas de capacitación

9.61%  
Índice de rotación

3.48%  
Tasa de ausentismo

33 años  
es la edad promedio de los  
colaboradores

63%  
de colaboradores son  
mujeres

20%  
de colaboradoras  
son madres solteras

55%  
de mujeres en puestos  
directivos y gerenciales



# BENEFICIOS Y PRESTACIONES



En Hoteles City Express buscamos ser un gran lugar para trabajar, atraer y retener al mejor talento.

Entendemos que el servicio de hospitalidad requiere de calidad humana y un espíritu de servicio único, por lo que nos enfocamos en cuidar nuestro capital humano a través de las siguientes prestaciones y beneficios:

 <p>Programa de desarrollo y capacitación</p>	 <p>Eventos de integración</p>
 <p>Programa de salud y bienestar</p>	 <p>Convenios con diferentes empresas</p>
 <p>Prestaciones de ley (IMSS, INFONAVIT, FONACOT)</p>	 <p>Hospedaje en hoteles de la cadena con tarifa preferencial</p>
 <p>Uniforme</p>	 <p>Vestidores</p>



## Prestaciones en oficinas centrales:



Programa de desarrollo y capacitación



Área de comedor



Horarios Flexibles



Convenios con diferentes empresas



Desarrollo personal y profesional



Hospedaje en hoteles de la cadena con tarifa preferencial



Transporte



Servicio de cafetería

A través de nuestro programa de aprendizaje organizacional contamos con un plan de capacitación a nivel compañía que brinda diversos cursos en temas de desarrollo personal y profesional.

Se tuvo un total de **44,688 horas de capacitación** y un total de **10,114 participantes**

En la Compañía se evalúa el desempeño de las capacitaciones, de acuerdo con el proceso de Evaluación de la Efectividad; donde nos aseguramos que la inversión en capacitación sea efectiva y se traduzca en una mejora organizacional.



# CONSTRUYENDO CONFIANZA Y COMUNICACIÓN



En 2017 hubo diversas campañas de innovación y cambio organizacional en donde se abordaron temas de gran relevancia para nosotros:



Asimilación de la “Cultura Organizacional”



Curso de “Embajadores de Marca”



Curso “Confía”



Curso “Todo lo que importa”



# CLIMA LABORAL



Se realizó una encuesta de clima laboral con una participación de más del 80% del total de colaboradores

## Libertad de asociación

Todos los colaboradores de Hoteles City Express cuentan con libertad total de asociación a los sindicatos actuales o nuevos que deseen agregarse al registro.

Actualmente registrados 121 sindicatos

## Workplace

City Express en el afán de realizar diálogos de confianza con sus colaboradores cuenta con herramientas tecnológicas de punta soportadas por plataformas como Facebook que nos permiten crear una comunidad laboral sólida e intercomunicada.

## Publicación de Revista “Comunidad City”

Se lanzaron 3 ediciones con 4,000 tirajes y llega a todos los colaboradores fungen como perfecto medio de comunicación interna para conocer los acontecimientos más importantes de todas nuestras sedes.





# INCLUSIÓN LABORAL



Fomentamos la igualdad y equidad de género, preferencia sexual, edad, ideología, origen étnico o discapacidad, valorando la diversidad en todas sus formas.

A través de la implementación de esta iniciativa, los hoteles bajo el programa de

inclusión han presentado una disminución significativa en su rotación.

La Compañía se encuentra en la etapa de despliegue de su Programa a nivel cadena y espera alcanzar el 10% de sus hoteles bajo este programa en los próximos años.

## Nuestro programa de inclusión cuenta con las siguientes iniciativas:

**Equidad de Género:**  
Garantizada y potencializada a través de horarios flexibles, cultura de inclusión y lenguaje inclusivo

**Política de Derechos Humanos y No Discriminación**  
está establecida y en completa vigencia

**Modelo de Inclusión y Diversidad**  
Exitosamente implementado y en proceso de despliegue

Procesos de Reclutamiento Libres de Prejuicios  
Cero tolerancia a discriminación

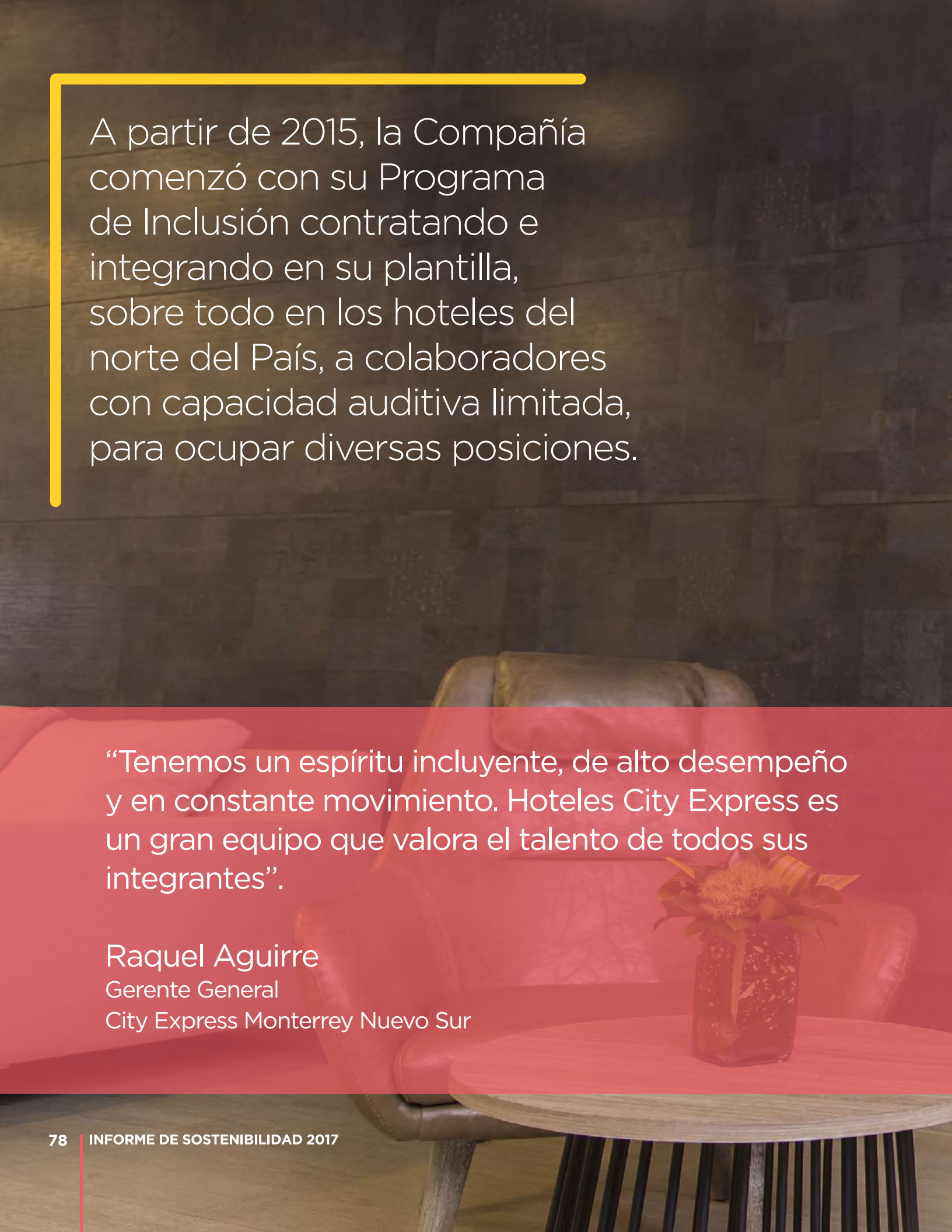


# EQUIDAD DE GÉNERO



El 63% de las y los colaboradores en Hoteles City son mujeres

Más del 55% de los puestos Gerenciales y Directivos son ocupados por mujeres



A partir de 2015, la Compañía comenzó con su Programa de Inclusión contratando e integrando en su plantilla, sobre todo en los hoteles del norte del País, a colaboradores con capacidad auditiva limitada, para ocupar diversas posiciones.

“Tenemos un espíritu incluyente, de alto desempeño y en constante movimiento. Hoteles City Express es un gran equipo que valora el talento de todos sus integrantes”.

Raquel Aguirre  
Gerente General  
City Express Monterrey Nuevo Sur



# cityexpress Plus

Fomentamos la igualdad y equidad sin importar género, preferencia sexual, edad, ideología, origen étnico o discapacidad, valorando la diversidad en todas sus formas.









# INCLUSIÓN



Se integra de manera asertiva a 25 colaboradores con capacidad auditiva limitada en diferentes estados de la república.

Nuestro objetivo para 2018-2020 es la integración de personal con otro tipo de discapacidades a la plantilla laboral, tales como, discapacidad motriz y mental hasta segundo nivel en por lo menos 10% de nuestras propiedades.



# SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTROS COLABORADORES

Contamos con 9 principios en los cuales nos basamos para reducir los incidentes y lesiones que se pudieran llegar a presentar en el centro de trabajo.

1

Todas las lesiones pueden ser prevenidas.

2

La participación de los colaboradores es esencial.

3

La administración es responsable por la prevención de lesiones.

4

Todas las operaciones pueden ser protegidas.

5

La capacitación para trabajar con seguridad es esencial.

6

Trabajar con seguridad es una condición de empleo.

7

Evaluaciones de la gestión son una necesidad.

8

Todas las deficiencias deben corregirse con prontitud.

9

La seguridad fuera del trabajo debe ser estimulada.



# SOCIEDAD

# INVERSIÓN SOCIAL Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS



Hoteles City Express mantiene un robusto programa de inversión Social. Este programa se lleva a cabo a través de alianzas con expertos actores sociales que tengan la capacidad de involucrarse en las causas sociales y ser un verdadero catalizador de impactos positivos.

Durante el año 2017, reforzamos nuestras alianzas con las siguientes instituciones:



**INSTITUTO  
NACIONAL PARA  
LA EDUCACIÓN  
DE LOS ADULTOS**



museo universitario  
arte contemporáneo



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

INSTITUCIÓN PRIVADA



Consejo de la Comunicación  
Voz de las Empresas



CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN  
PARA LA VIDA Y EL TRABAJO

# PROGRAMA DE INCENTIVO A LA LECTURA

Consejo de la Comunicación  
Cuenta con Nosotros A.C.



En 2017 trabajamos con el reto “Leer Más”; una campaña que busca, a nivel nacional, incrementar la lectura entre la población mexicana.

En Hoteles City Express lanzamos la iniciativa “Cita a Ciegas con un libro”, y lanzando “ODILO” una biblioteca virtual ampliamos la oferta de libros de “Cita a Ciegas con un libro” en Oficinas Centrales y Hoteles; nuestro reto es expandir el programa a toda la compañía.

**En 2017 tuvimos 250 participantes en el programa “Cita a ciegas con un libro”.**





Durante el año 2017, “Cuenta con Nosotros cuentos y más A.C.” y Hoteles City Express impulsan el desarrollo humano libre y creativo de niños y jóvenes mediante grupos de lectura a través del Programa “Lectura en Espiral” participando en escuelas públicas de Querétaro, Baja California, Jalisco y Puebla.

Esta alianza afianza nuestro compromiso con la educación a largo plazo.

## DURANTE EL AÑO 2017 SE LOGRARON



2,200  
lectores  
voluntarios



8,400  
lecturas  
realizadas



250 talleres  
impartidos para  
realizar los círculos  
de lectura



85 escuelas y  
15,000 alumnos  
fueron beneficiados  
con este programa



# INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS (INEA)



A través de un esfuerzo continuo la Compañía impulsa a sus colaboradores en niveles operativos a concluir sus estudios de preparatoria, de igual forma, Hoteles City Express apoya a la institución en la difusión

de sus programas de alfabetización y capacitación continua. Con este programa, la empresa contribuye con la disminución del rezago educativo en el país.

4,000 colaboradoras(es) se han beneficiado con este programa en el que toda la empresa tiene acceso.



## Las mujeres dejando huella en Hoteles City Express:

**Velica Chávez**, Hostess en City Express Nuevo Laredo, concluyó hace 7 años su secundaria en el INEA. Posteriormente el hotel la apoyo para que concluyera a finales de 2017 su preparatoria. Labora desde hace 10 años en Hoteles City Express.

**Juana Rosa Reyes**, Camarista City Express Puebla Autopista, estudiando Primaria; y Gabriela Nava Galindo, Auxiliar de Desayunador, estudiando Secundaria.

**Patricia Arellano**, Camarista en City Express Toluca, concluyó sus estudios de Secundaria.

**Gloria Sandoval Torres**, Camarista en City Express Monterrey Nuevo Sur, concluyó estudios de Primaria.

**Martina de la Rosa Sifuentes**, Camarista en City Express Monterrey Nuevo Sur, concluyó estudios de Secundaria.

Para Hoteles City Express es una prioridad otorgar oportunidades a mujeres, ya que son un pilar en la economía de este país y así contribuimos a formar una sociedad más equitativa y más justa.



# PROGRAMA VIDA RURAL SUSTENTABLE



Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, A.C. (FMCN) en alianza con City Express, lleva a cabo el proyecto Vida Rural Sustentable (VRS), el cuál promueve el uso sustentable de los recursos naturales a través de la introducción gradual de ecotecnias en comunidades rurales.

Los impactos del proyecto incluyen el mejoramiento de la salud y la situación económica en diversas comunidades.

**Se han beneficiado a  
110 mujeres, 110 hombres  
y 330 niños**

Se han distribuido 110 estufas ahorradoras de leña, que permiten el ahorro de hasta un 60% en el uso de leña, a mujeres de la comunidad de San Pedro Tetitlán, San Miguel Atlequizayán e Ignacio Allende, en el estado de Puebla.

**Se reduce de un 60 a un 70  
por ciento la demanda de  
leña para cocinar, y se ahorran  
aproximadamente 17,000  
toneladas de CO<sub>2</sub>.**

La inversión de Hoteles City Express en el programa “Vida Rural Sustentable” se refleja en la mitigación del cambio climático a través de la disminución tanto de la degradación forestal como de la emisión de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.



# PROGRAMA PAISANO



El objetivo de este programa es facilitar la llegada de los mexicanos que viven en el extranjero.

La idea es que nuestros paisanos se sientan bienvenidos y no sufran de extorsiones o cualquier otro problema al llegar a nuestro país.

En Hoteles City Express les ofrecemos tarifas preferenciales en cualquiera de nuestros hoteles



# DONATIVOS EN ESPECIE



Estamos comprometidos con las causas sociales.

Reflejamos nuestros esfuerzos coordinados y regulados a través de la política de donación y voluntariado aplicada a nivel cadena.

Durante el 2017 las acciones más destacadas en temas de donaciones en especie son:

Más de  
**100**

alianzas con Asociaciones y ONG'S

Donamos un promedio de  
**20,000**  
piezas entre blancos, equipamiento y suministros

Alianza con la Secretaría de Turismo (SECTUR), más de 380 cobijas entregadas al centro El Recobro A.C. beneficiando directamente a más de 240 mujeres y hombres en situación de vulnerabilidad, abandono y exclusión social.



Entrega de tapitas de plástico para apoyo en el tratamiento de niños y niñas diagnosticados con cáncer en las diferentes comunidades donde operamos.



Campaña de donación de víveres para damnificados del sismo en la comunidad de Juchitán, Oaxaca



Campaña navideña "Duende por un día" donando juguetes y vestimenta a más de 70 niños de escasos recursos en Aguascalientes.



Apoyos sociales  
en respuesta a  
desastres naturales  
de septiembre 2017





# HOTELES CITY EXPRESS PRESENTE EN LA RECONSTRUCCIÓN DE NUESTRO PAÍS

En septiembre de 2017, México vivió uno de los periodos más críticos en términos de desastres naturales en su historia. Iniciando con la tormenta tropical Lidia en las costas de Baja California Sur el 1 de septiembre, el huracán Katia el 9 de septiembre en Veracruz, el sismo de 8.2 grados el 7 de septiembre en Chiapas y finalmente el sismo de 7.1 grados el 19 de septiembre en Morelos.

Al no sufrir afectaciones relevantes en nuestras propiedades fuimos capaces de activar protocolos de ayuda y apoyo de forma inmediata.

“Hoy todos los que somos parte de esta gran familia no trabajamos para City Express, trabajamos para México. Vamos a ponernos de pie, a levantar la vista y a reconstruir nuestro país, estén seguros que ninguno de nosotros es tan bueno como todos juntos.”

Comunicado de Dirección General  
a colaboradores por el sismo  
del 19 de septiembre.



## ACCIONES DE REACCIÓN DESTACADAS

Evacuación de más de  
**1,200**  
colaboradores y huéspedes en  
tiempo y forma segura

Formación de un  
**comité de emergencia**  
dentro de las primeras 24 horas  
para evaluación de daños a las  
propiedades de la compañía,  
viviendas de los colaboradores  
y de nuestros proyectos  
en desarrollo

Activación de la política de  
**apoyo en alojamiento**  
a colaboradores y  
personas afectadas



## ACCIONES DESTACADAS POST SISMO

Acopio de víveres,  
blancos y prendas

Asesoría legal  
en activación de seguros

Activación del  
**plan de apoyo**  
a colaboradores afectados

Donación de materiales y  
elementos necesarios para el  
rescate por un monto de

**250** mil pesos

Alojamiento a más de

**350**

colaboradores, rescatistas,  
y personas afectadas en  
hoteles de la compañía,  
que representaron

**185**

cuartos noche en  
70 habitaciones

Alojamiento a  
rescatistas

incluyendo la brigada de  
rescate del equipo Chileno.



# NUEVAS ALIANZAS

En 2017 realizamos una alianza estratégica con “Rizos de Amor A.C”, en la cual nos comprometemos a brindar espacios en donde la fundación realiza colectas para niños y niñas que sufren de pérdida de cabello crónica o cualquier tipo de padecimiento relacionado al Cáncer.

Realizamos en total 8 eventos en diferentes sedes: Toluca , Apizaco, Querétaro, Puebla, Morelia y Ciudad de México.

Hubo una participación de 1,200 personas, y se entregaron 13 pelucas



museo universitario  
arte contemporáneo

Apoyamos al Museo de Arte Contemporáneo a través de donación de cuartos noche con el objetivo de instalación de exposiciones y hospedaje de ponentes clave del arte contemporáneo internacional, así como la difusión cultural de contenidos, a través de medios electrónicos.



“La igualdad de género es más que un objetivo en sí mismo. Es una condición fundamental para enfrentar el desafío de reducir la pobreza, promover el desarrollo sostenible y construir un buen gobierno”.

-Kofi Annan-

**cityexpress®**  
**hoteles**

Todo lo que importa®



# CERTIFICACIONES AVALADAS POR ORGANISMOS INTERNACIONALES



Hoteles City Express cuenta con un amplio portafolio de Certificaciones las cuales avalan su compromiso con la Sostenibilidad.

Para poder certificar sus hoteles, la Compañía realiza un proceso de evaluación y auditoría por parte de organismos internacionales cuyo objetivo es verificar que se cumplan los máximos estándares de protección al medio ambiente, optimización en el uso de energéticos, agua y desechos así como la implementación de prácticas robustas de vinculación social.

En ese sentido, el 100% de los hoteles de la Compañía operan bajo los mismos estándares de construcción, equipamiento y uso de energéticos y agua lo cual le permite a Hoteles City Express llevar un control preciso y en tiempo real del consumo y ahorros en cada una de sus propiedades.

Adicional a lo anterior, la Compañía capacita constantemente a sus colaboradores para garantizar el cumplimiento de estándares de sostenibilidad en sus hoteles desde su apertura.

Así mismo, anualmente Hoteles City Express es sometido a una revisión realizada por entidades externas que auditan su apego a los códigos y reglamentos de sostenibilidad, las cuales se encuentran bajo los criterios de la Conferencia de las Naciones

Unidas para la protección del Medio Ambiente y del Desarrollo Sostenible y de directrices de la Organización Mundial de Turismo y de la UNESCO.



## HOTEL

Lineamientos de Gestión Ambiental efectivamente implementados



## DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA

encargado de garantizar el apego a los códigos y políticas sustentables



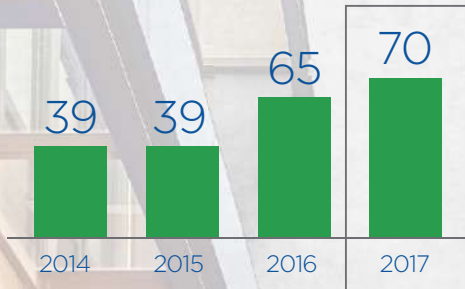
## REVISIÓN POR ORGANISMOS INTERNACIONALES

encargada de evaluar los hoteles certificados

# MOSAICO DE CERTIFICACIONES.



**BIOSPHERE  
RESPONSIBLE  
TOURISM**



**DISTINTIVO**



Sustentable  
SECTUR



Sello Hidro  
Sustentable

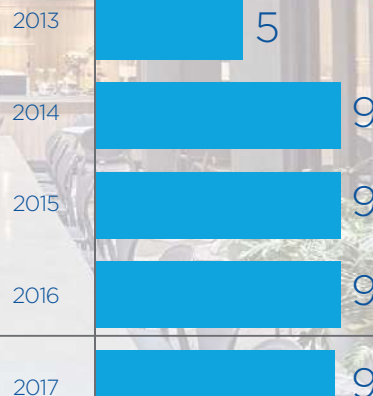
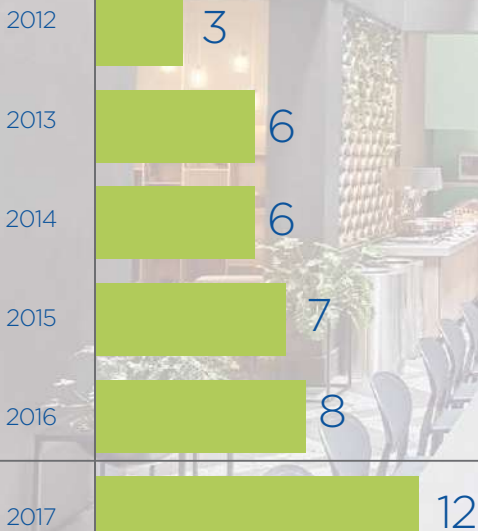


**EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE**

Cuarto año  
consecutivo



Adhesión al  
Pacto Mundial



Inclusión al IPC Sustentable de la  
Bolsa Mexicana de Valores



cityexpress  
hoteles

Todo lo que importa®

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017