

A modern hotel lobby with a high ceiling featuring a grid of wooden panels and hanging greenery. Large windows on the right side offer a view of a city and a body of water. The foreground shows blue and white armchairs and tables. A blue semi-transparent box is overlaid on the center of the image.

cityexpress[®]
hoteles

Todo lo que importa[®]

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2 0 1 8

102-1



Todo lo que importa®

Acerca del Informe

102-54; 102-45, 102-50

El presente Informe de Sostenibilidad abarca el resultado de la aplicación de las prácticas, políticas, programas y estrategias de sostenibilidad en el ejercicio de 2018, y primer trimestre de 2019; incluyendo el desempeño y generación de valor 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.

Realizamos este informe con base en los estándares GRI (Global Reporting Initiative).

Este informe y los anteriores se publican en formato digital y están disponibles en:

<https://www.cityexpress.com/sostenibilidad>

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 ofrecen 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 2019.

102-53

Contacto:

Heidy de la Cruz Salas

Líder de Sostenibilidad Corporativa

Tel: +5255 5249-8050

mdelacruz@hotelescity.com

Santiago Mayoral

Finanzas Corporativas y Relación con Inversionistas

Presidente del Comité de Sostenibilidad

smayoral@hotelescity.com

102-3

Juan Salvador Agraz 69 Col. Santa Fe Cuajimalpa

Del. Cuajimalpa de Morelos C.P. 05348, Ciudad de México.

ÍNDICE

Mensaje de Luis	4
-----------------	---

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

Nuestra Filosofía	6
Metas al 2020	7
Presencia 2018	8
Ubicación de las Operaciones	9

¿Cómo hacemos Sostenible nuestro Negocio?	10
---	----

Logros en Sostenibilidad 2018	11
Política de Sostenibilidad	12
Comité de Sostenibilidad	12
Grupos de Interés	14
Análisis de Materialidad	15
Matriz de Materialidad	17
Modelo de Sostenibilidad	18

Creación del Valor Económico	19
------------------------------	----

Ética y Transparencia	20
Gobierno Corporativo	21
Comités	21
Accionistas Minoritarios	21
Integridad	22
Código de Ética	23
Capacitación en el Código de Ética	23
Licitación con Proveedores	24
Impacto Económico	25
Crecimiento	25
Inversión Social	25
Generación de Empleos directos e indirectos	26
Desempeño Económico	26
Programa de Innovación y Emprendimiento	27
Cadena de Valor del Emprendimiento	28

Conservación del medio ambiente	35
---------------------------------	----

Cadena Optimización de Recursos	36
Cuidado del Agua	37
Eficiencia Energética	38
Consumo de Gas	40
Gestión de Residuos	41
Protección a la Biodiversidad	43
Apego total a la Legislación Ambiental	43
Recuperación de las Poblaciones del Águila Real y su Hábitat en México	44
Compras Sostenibles	47
Turismo Responsable	47
Iniciativas que dejan huella	48
Programa de Reforestación y Voluntariado	49

Contribución positiva a la sociedad	51
-------------------------------------	----

Nuestros Colaboradores	52
Cultura City Express	53
Aprendizaje, Confianza y Comunicación	54
Clima laboral	55
Evaluación del desempeño	56
Beneficios y prestaciones	58
Salud Emocional de Nuestros Colaboradores	60
Programa de Diversidad e Inclusión Laboral	61
Inclusión Laboral - Discapacidad Auditiva	62
Equidad de Género	63
Código de Conducta Nacional de México	64
Inversión Social y Alianzas Estratégicas	65
Inversión Social en Infraestructura y Servicios Apoyados	65
Certificaciones	73
Índice de Contenidos GRI	74
Anexos	
Riesgos	78
Impactos	79



...al igual que hace 16 años, hoy nos consolidamos como la cadena hotelera que atiende ese viajero inquieto, inteligente y que está trabajando para mejorar su entorno a través del crecimiento económico.”



102-14

Estimadas (os) todas (os)

Ciento cincuenta.

Ciento cincuenta es el número promedio de camas de cada una de nuestras propiedades, el número de huéspedes que tenemos la capacidad de atender diariamente en un hotel, el número de empleos directos e indirectos que genera cada una de nuestras unidades en su etapa de desarrollo y operación, el número de mercados y plazas en los que tenemos presencia en Latinoamérica y finalmente es el número de hoteles que nuestro portafolio alcanzó hace unas semanas.

En un año con incertidumbre geopolítica y económica y marcado por muchos cambios hacia adelante impulsados por fenómenos domésticos como globales, Hoteles City Express registró un récord en todos los frentes.

Con crecimientos doble dígito en unidades instaladas, ingresos y flujo operativo, nuestra compañía se consolidó como la cadena hotelera de mayor tamaño en el segmento de servicios

limitados y como la marca con mayor número de hoteles en México. Apuntalado por dinámicas de mercado robustas, crecimiento sostenido y una demanda constante por habitaciones de calidad a precios accesibles nuestro inventario de hoteles experimentó un ritmo de expansión que nuevamente nos diferenció positivamente de nuestros competidores.

En ese mismo sentido, logramos concluir el plan de desarrollo 2018 el cual nos llevó a contar con más de 17 mil habitaciones en operación distribuidas en 152 hoteles y más de 75 ciudades creando la mayor red de catalizadores de impactos positivos en Latinoamérica.

En cuanto a nuestra estrategia global, al igual que hace 16 años cuando nos animamos a volvernos emprendedores e hicimos el primer borrador de Hoteles City Express, hoy nos consolidamos como la cadena hotelera que atiende a ese viajero inquieto, inteligente y que está trabajando para mejorar su entorno a través del crecimiento económico. En adición



a lo anterior, actualmente nuestra visión se concentra en convertirnos en un facilitador de los objetivos de viaje de nuestros huéspedes con un producto innovador, a la vanguardia y que se adapte a sus nuevas y cambiantes necesidades.

Hoy más que nunca nuestra **estrategia de sostenibilidad** se vuelve un foco prioritario para nuestra operación, de forma tal que conceptos como rentabilidad social de nuestras inversiones, impecables prácticas de gobierno corporativo e inclusión y diversidad son conceptos holísticamente integrados a nuestro lenguaje del día a día. Aún más allá, la materialidad de nuestras decisiones y su impacto en cuanto a cada uno de nuestros grupos de interés se vuelve aún más relevante.

Con base en esto, en 2018, decidimos embarcarnos en una estrategia de consolidación en la **gestión de la sostenibilidad** y la utilización de dicho esfuerzo como una plataforma para nuestro negocio, así realizamos profundos análisis de materialidad en los cuales participaron más de 1,200 huéspedes, colaboradores, proveedores, consejeros, directivos e inversionistas, todos para encontrar y confirmar el centro de nuestra estrategia: **ser un catalizador de impactos positivos en cada una de las comunidades en las que operamos**, e identificar las acciones tácticas para convertir dicha estrategia en una realidad.

En cuanto al **valor económico**, en 2018 fortalecimos nuestros programas de apoyo a la innovación y emprendimiento, consistentes con el hecho de que nuestra compañía se compone predominantemente de mujeres, lanzamos la iniciativa City Express Mujer Emprende en alianza con Victoria 147, la aceleradora más importante en términos de emprendimiento femenino. También anunciamos nuestra alianza con Fundación Televisa para el lanzamiento de POSIBLE, una iniciativa en la cual se analizaron más de 120 mil modelos de negocio para que los ganadores del concurso pudieran fortalecer su preparación a través de un campamento de 5 días hospedados en nuestros hoteles. Finalmente pero no menos importante, nuestros programas orientados a cubrir la parte inicial de la curva de emprendimiento, es decir en la conceptualización y concretización de la idea de negocio, EPIC LAB en alianza con el ITAM y Cleantech Challenge en alianza con Green momentum consolidaron su liderazgo.

En materia ambiental, durante 2018 fortalecimos la eco-eficiencia en energía y agua en la operación para neutralizar nuestra huella de carbono, de esta forma firmamos un contrato de adquisición y suministro de energía (Power purchase agreement o "PPA") por medio del cual 96 hoteles de nuestra cadena contarán con energía producida a través de fuentes solares o eólicas, así como continuamos consolidando nuestro programa de protección a la biodiversidad apoyando la conservación del Águila Real.

Por último, sobre **vinculación social**, mantuvimos y profundizamos en nuestras garantías de capital humano siempre en apego con la no discriminación, así como robustecimos nuestra operación en línea con las mejores prácticas de diversidad e inclusión, así nuestro programa de inclusión laboral en el cual integramos personas sordas a nuestra plantilla productiva en distintas áreas de la cadena de valor de la hotelería avanza a pasos agigantados y de forma muy positiva. Nuestras iniciativas de apoyo a organizaciones de alto impacto continuaron también su desarrollo con resultados muy favorables.

En estos 16 años, Hoteles City Express se ha convertido en un motor de desarrollo económico, ambiental y social del cual cada uno de los que trabajamos en esta compañía somos parte integral y permitiéndome hablar por cada uno de ellos, nos sentimos sumamente orgullosos. Hacia adelante y con guía en los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** me siento sumamente emocionado de lo que vamos a lograr juntos para las comunidades en las que tendremos presencia.

Una vez más, muchas gracias por su confianza.

Luis Barrios Sánchez
Fundador, Presidente y Director General
Hoteles City Express



102-16

HOTELES CITY EXPRESS

NUESTRA FILOSOFÍA
Todo lo que importa®



MISIÓN

Brindar un servicio de hospitalidad que facilita al viajero SMART lograr el objetivo de su emprendimiento en un ambiente cálido, incluyente y vanguardista, que supera sus expectativas en su experiencia de viaje."



VISIÓN

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."

NUESTROS VALORES



Ingenio y creatividad

Abrir nuestra mente a ideas de evolución continua.



Excelencia personal

Desarrollo integral y equilibrio personal.



Integridad y sostenibilidad

Transparencia, congruencia y valores.



Sentido del éxito y logro

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



Concentración en el cliente y pasión por el servicio

Anticiparnos a las necesidades de nuestros huéspedes.

METAS AL 2020



ECONÓMICAS

Apertura de
15 a 20
hoteles por año

Incrementar
el número de
huéspedes en un
15% anual

**Mejorar
día a día**
la experiencia
de nuestros
huéspedes

Generar
más de
1,000
empleos directos
e indirectos al año



SOCIALES

Impulsar
prácticas de
**diversidad
e inclusión**

Contar con al menos
10 aliados
estratégicos para
fortalecer nuestras
iniciativas de
inversión social

Fortalecer la
vinculación de
proveedores a la
**Estrategia de
Sostenibilidad**

Incorporar al
100%
de nuestros
colaboradores en
las campañas de
innovación y cambio
organizacional

Ser una empresa
**libre de rezago
educativo**



AMBIENTALES

Mejorar la
ecoeficiencia en
la operación de
la compañía y
neutralizar la huella
de carbono en al
menos
60%

Certificación del
programa de
turismo responsable
en el **100%**
de nuestros
edificios

Mantener nuestra
**línea base
de consumo**
de electricidad,
agua, gas y residuos

PRESENCIA 2018

102-7; 203-2

148 
Hoteles

16,789 
habitaciones

13 
hoteles nuevos en 2018

5 millones 
de clientes al año

 1 apertura de hotel cada
6 semanas

103-3



más de
3,500
empleos directos generados

4 países
MÉXICO, COLOMBIA
COSTA RICA Y CHILE 

70 ciudades 

30 estados de México 

25 empleos directos

90 empleos indirectos

EN SU OPERACIÓN COTIDIANA
EN CADA HOTEL.

+

90 empleos directos

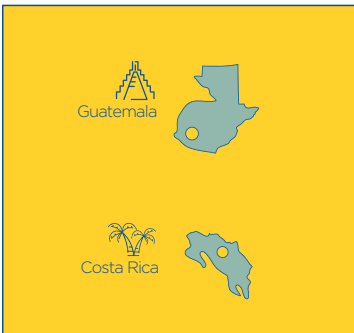
150 empleos indirectos

GENERADOS EN EL PROCESO
DE DESARROLLO DE UN HOTEL

Portafolio de activos Hoteleros en Informe Anual pag. 63

102-4

UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES





¿CÓMO HACEMOS SOSTENIBLE NUESTRO NEGOCIO?



La única manera en la que entendemos nuestro negocio es a través de la implementación de acciones en favor del desarrollo sostenible en toda nuestra operación. Es por ello que a partir de una identificación de riesgos e impactos desarrollamos Planes de Continuidad del Negocio, en donde identificamos aspectos ambientales, sociales y económicos que sean de gran relevancia para la permanencia en el mercado y el crecimiento continuo.

Somos conscientes de que nuestra operación tiene impactos en el medio ambiente, la sociedad, la economía local y la rentabilidad de nuestro negocio; sin embargo atendemos cada uno de estos de forma constante, precisa y sistemática.

102-11

LOGROS EN SOSTENIBILIDAD EN 2018



Inclusión al IPC sustentable



Programa de inclusión laboral, exitosamente implementado y en expansión



De 2013 a 2018 se redujo el 12% del consumo eléctrico



De 2013 a 2018 se redujo el 25% de consumo de agua



De 2013 a 2018 se redujo el 23% de la generación total de residuos



De 2013 a 2018 se redujo el 20% de consumo de gas

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Ser un catalizador de impactos económicos, sociales y ambientales positivos en cada una de las comunidades en donde operamos, incorporando innovación y desarrollo integral de las mismas a través de la creación de valor de largo plazo.

En cuanto a las iniciativas de Responsabilidad Social, en Hoteles City Express nos enfocamos en proyectos de alto impacto que generan valor a la sociedad y aumentan el bienestar social y económico de las comunidades. Por esta

razón, concentramos nuestros esfuerzos en apoyar iniciativas relacionadas con emprendimiento y vinculación social que generan beneficios sostenibles y de largo plazo.

Una iniciativa en este frente corresponde al programa de fortalecimiento de diversidad e inclusión laboral y contratación de personal con discapacidad auditiva que se inició en el norte del país, demostrando nuestra preocupación por ser un factor de cambio y mejora en los países donde tenemos presencia.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

102-31

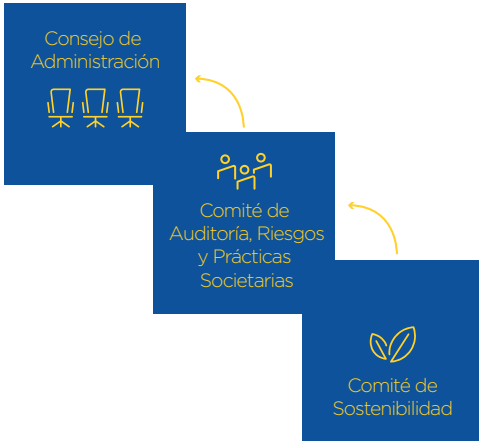
Desde 2014, en Hoteles City Express contamos con un Comité de Sostenibilidad, el cual tiene como objetivo vigilar que las decisiones de inversión, desarrollo y operación de la Compañía estén orientadas a cumplir con las mejores prácticas de sostenibilidad. Con esto buscamos que las iniciativas implementadas 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.

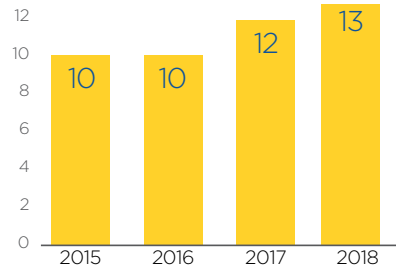


El Comité de Sostenibilidad reporta directamente al Comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias y éste a su vez informa de manera oportuna al Consejo de Administración sobre los esfuerzos e iniciativas implementadas.

El Consejo de Administración se reúne por lo menos, una vez, cada tres meses, pero puede celebrar sesiones extraordinarias, siempre que lo considere necesario.



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



Objetivos y responsabilidades del Comité de Sostenibilidad:

- Definir el perfil, ámbito de acción y metas de Hoteles City Express en materia de Sostenibilidad.
- Diseñar, autorizar, dar seguimiento y evaluar los resultados del Programa de Sostenibilidad.
- Participar en acciones y programas a los que sea convocado por el sector público y organismos e instituciones públicas y privadas, cuyas acciones sean afines al Programa de Sostenibilidad.
- Definir la política de Sostenibilidad.
- Evaluar resultados y monitorear ejercicio del presupuesto de inversión social.

Realiza asimismo las siguientes tareas:

- Establecer contacto, definir acciones y suscribir convenios con instituciones públicas y/o privadas que tengan, dentro de sus programas de trabajo, acciones afines a las definidas en el Programa de Sostenibilidad de Hoteles City Express.
- Presentar propuestas de acción o vinculación con instituciones que cuenten, dentro de sus programas con acciones afines a las definidas en el Programa de Sostenibilidad.
- Comunicar a los grupos de interés las acciones que realiza Hoteles City Express en materia de sostenibilidad.
- Conducir el proceso de certificaciones (ambientales y sociales) en los programas y distintivos definidos dentro del programa de Sostenibilidad.
- Fomentar que los colaboradores de Hoteles City Express se sumen a programas y acciones cotidianas que contribuyan a la gestión ambiental y social para maximizar el impacto positivo de las comunidades donde operamos.
- Contempla reuniones mensuales y trimestrales para la revisión y evaluación
- Vigila el apego a los principios de responsabilidad social de nuestras inversiones.

A través de la instauración del Comité de Sostenibilidad, Hoteles City Express integra la Sostenibilidad a su estrategia continua de crecimiento y desarrollo.

GRUPOS DE INTERÉS

102-40 / 102-42 / 102-43

Este Informe, al igual que en ediciones anteriores, se ha elaborado con la participación de los responsables de diversas áreas de la empresa, así como mediante el diálogo con los diferentes grupos de interés.

En Hoteles City Express, los grupos de interés con los que nos relacionamos son muy importantes para nuestro negocio. La selección e identificación de dichos grupos se lleva a cabo de acuerdo a la cercanía, representatividad, dependencia, responsabilidad e influencia que mantenemos con ellos.

Cercanía	Representatividad	Dependencia	Responsabilidad	Influencia
Certificadoras	Asociaciones ANCH	Accionistas	Accionistas	Alianzas
Clientes	Cámaras	Banco Interamericano de Desarrollo	Bolsa Mexicana de Valores	Asociaciones de la industria (Ej.Trip Advisor)
Colaboradores	Comité de Sostenibilidad	Bancos Comerciales	Colaboradores	Colaboradores
Comunidades	Comunidades	Colaboradores	Comités internos	Comunidades
Constructoras	Gobierno	Comités internos	Comités para desarrollo de leyes y normas	Directivos
Convenios corporativos	Inversionistas	Operadores en hoteles	Comunidades	Gobierno
Huéspedes	ONG's	Proveedores	Gobierno	Huéspedes
Medios de Comunicación	Sindicatos		Inversionistas	Online Travel Agencies (OTAs)
ONG's	Voceros (Paneles y Foros)		Sindicato	Patrocinios
Patrocinios				Proveedores
Proveedores				

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

102-21

Con el fin de identificar los temas relevantes en términos ambientales, sociales y económicos para el negocio y nuestros grupos de interés, se llevó a cabo un proceso de definición de materialidad, identificando los temas más importantes, de acuerdo con los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) en conjunto con un análisis de las mejores prácticas nacionales e internacionales, la percepción de los medios de comunicación y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A través del diálogo y consulta con los grupos de interés y el análisis de la información, se priorizaron los temas a partir de la comparación del nivel de relevancia que tienen, según la percepción de los grupos de interés y el grado de importancia para la estrategia de negocio de Hoteles City Express.

Con ello se elaboró la matriz de materialidad para el Informe de Sostenibilidad 2018, donde se reflejan 14 asuntos relevantes, dichos temas están dentro de nuestro modelo de sostenibilidad, sin embargo, en 2019 puntualizaremos nuestra estrategia para atender los temas de mayor relevancia para el negocio y los grupos de interés con el objetivo de impactar de forma positiva en aspectos ambientales, sociales y económicos.

Dentro de los grupos considerados para nuestro análisis, se realizaron entrevistas a

818
colaboradores
de los hoteles

5
consejeros
directivos
(80%)

10
expertos en el
sector turístico

259
huéspedes

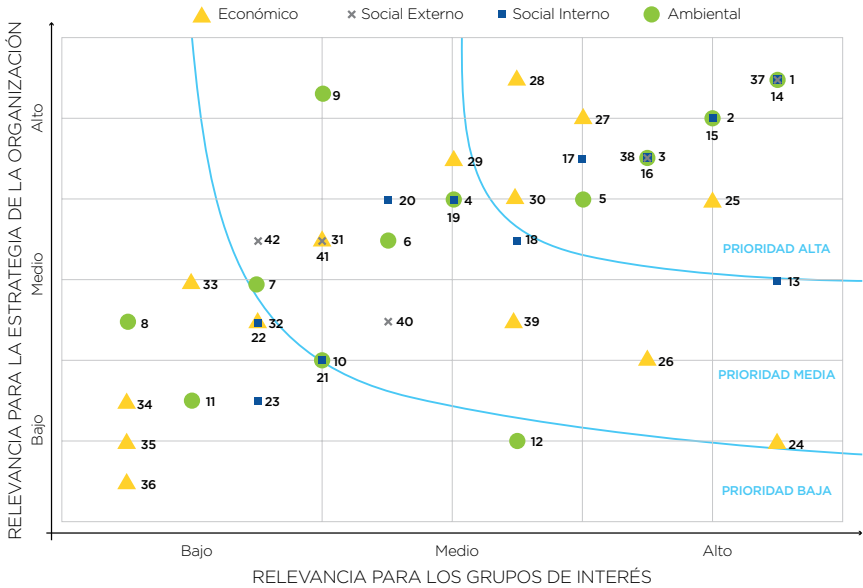
107
miembros de
comunidades
aledañas

52
proveedores
estratégicos

Inversionistas
que
representan el
87% de la
tenencia
accionaria



MATRIZ DE MATERIALIDAD



PRIORIDAD MEDIA

PRIORIDAD ALTA

1	Uso sustentable del agua
37	Preservación de cultura local y patrimonio natural
14	Capacitación y Formación
2	Cumplimiento legal ambiental
15	Seguridad y salud ocupacional
25	Anticorrupción
3	Manejo de Residuos
16	Balance de vida laboral - familiar
38	Prevención de turismo sexual ilegal (Código de Conducta Nacional)
5	Eco eficiencia energética
17	Diversidad e igualdad de oportunidades
27	Impacto económico local a través de generación de empleos directos e indirectos
28	Transparencia en la información
30	Privacidad del huésped

13	Desarrollo profesional
26	Salud y seguridad del huésped
39	Innovación e inversión en comunidades locales
18	Compensación y reconocimiento
29	Cumplimiento y compromiso Ético
4	Biodiversidad, ecosistemas y protección del hábitat
19	Motivación y sentido de pertenencia
26	Salud y seguridad del huésped
6	Emisiones a la atmósfera (gas y energía)
40	Atención y apoyo a desastres naturales
31	Competencia justa
41	Buen relacionamiento con comunidades
10	Tipo de materiales utilizados para el servicio
7	Turismo ambientalmente responsable
42	Alianzas con Organizaciones de la Sociedad Civil local
9	Construcción en sitio no vulnerable o áreas naturales protegidas
24	Calidad del servicio

PRIORIDAD BAJA

12	Alimentos y bebidas sostenibles
32	Estructura de gobernanza de la organización.
22	Trabajadores migrantes
23	Actividades de voluntariado
33	Innovación en operaciones
11	Materiales para la construcción
8	Certificaciones ambientales
34	Fortalecimiento de la marca
35	Calidad ambiental en interiores
36	Evaluación social y ambiental de proveedores



MODELO DE SOSTENIBILIDAD

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 2018 trabajamos para alinear nuestras iniciativas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), los cuales han ayudado a definir prioridades de desarrollo sostenible y aspiraciones globales para el año 2030.

Esta iniciativa representa una oportunidad sin precedentes para colaborar entre gobiernos, empresas y sociedad civil para trabajar en conjunto y avanzar por una guía de sostenibilidad, en temas como la reducción de la pobreza extrema, promoción de la paz y justicia, cuidado del medio ambiente, entre otros temas.

En Hoteles City Express contribuimos al avance de distintos ODS por cada pilar de nuestro modelo de Sostenibilidad.



CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO

- Valor para nuestros huéspedes
- Gobierno corporativo
- Ética y transparencia
- Innovación y apoyo al emprendimiento
- Generación de empleos directos e indirectos
- Crecimiento y presencia geográfica



CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- Cuidado de la biodiversidad
- Compras sostenibles
- Turismo responsable
- Cuidado del agua
- Eficiencia energética
- Ahorro de gas
- Disminución de residuos
- Certificaciones ambientales



CONTRIBUCIÓN POSITIVA A LA SOCIEDAD

- TALENTO**
- Inclusión y diversidad
- Compensación Integral
- Capacitación y desarrollo
- SOCIEDAD**
- Inversión social
- Alianzas con organizaciones de alto impacto





CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO



A lo largo de la historia de Hoteles City Express nos hemos caracterizado como la cadena hotelera con mayor crecimiento en América Latina. A finales de 2018 nos consolidamos con 148 hoteles, representando una red de creación de valor económico en más de 70 ciudades de Latinoamérica.

Estamos comprometidos con la generación de empleos bien remunerados, así como con el desarrollo integral de las comunidades en donde operamos; es por ello que el cálculo de la inversión social se realiza con base en el crecimiento anual de los beneficios netos de la compañía.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

103-1/103-2/103-3

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

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.

GOBIERNO CORPORATIVO

102-18

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, estructuramos nuestro 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 nuestra 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 en el que participan hombres y mujeres y que es primordialmente independiente (10 de 11 consejeros son independientes)



COMITÉS

- Comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias - 100% independiente y una de sus principales funciones es prevenir la corrupción en la empresa.
- 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 de nuestros accionistas.

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

INTEGRIDAD

102-17

Programa Confía.

Con éste programa fomentamos los principios del Código de Ética, así como la cultura de integridad y transparencia, con base en nuestra misión, visión y valores. Confía 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 consideran bajo el carácter de denuncias anónimas y altamente confidenciales 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

Desde el 2014 a través de nuestra línea de denuncia del Programa Confía recibimos denuncias sobre diversos temas.

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, consejeros y proveedores firman anualmente el Código de Ética.



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 y de auditoría.

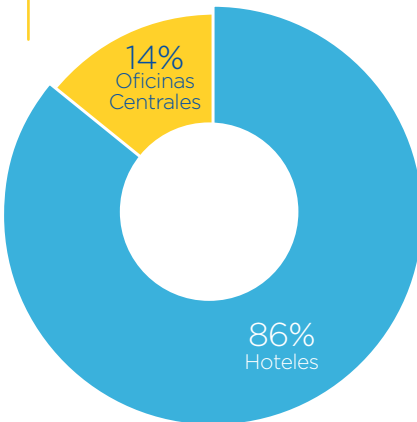
Anualmente reforzamos el cumplimiento del código de ética a proveedores, consejeros y terceros relacionados con la compañía.

CAPACITACIÓN EN EL CÓDIGO DE ÉTICA

205-2

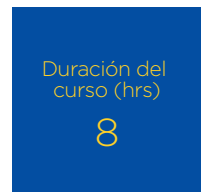
100%
COLABORADORES
CAPACITADOS

Capacitamos continuamente a nuestros colaboradores en el código de ética.



Oficina Central:
485 colaboradores

Hoteles:
2,984 colaboradores



LICITACIÓN CON PROVEEDORES

204-1 / 308-1

*Contamos con un mecanismo de concurso y licitación para la construcción y equipamiento de los nuevos hoteles, **100% transparente y justo.***

En este proceso de licitación, Hoteles City Express 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 el cumplimiento de la Política de Proveedores y Compras Sostenibles. Todos los proveedores de la Compañía conocen y se han suscrito a nuestro Código de Ética.

Relaciones de negocio
con más de
4,000
proveedores

En 2018, **200** nuevos proveedores se integraron a nuestro catálogo como prestadores de servicios y productos.

El **92%** de proveedores son nacionales; mismos que operan en las localidades más cercanas a nuestras sedes, únicamente el **8%** son proveedores extranjeros.

200
proveedores son dedicados a la construcción.

460
proveedores participaron en una licitación en 2018



IMPACTO ECONÓMICO

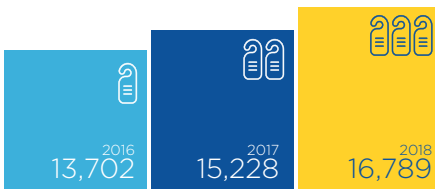


CRECIMIENTO

Somos la cadena hotelera con mayor crecimiento en México, en términos de número de hoteles. En 2018 mantuvimos un crecimiento sostenido, inaugurando 13 nuevos hoteles, sumando 1,561 habitaciones, ampliando nuestra oferta una vez más.

A través de este crecimiento, hemos seguido generando un impacto económico positivo con la generación de empleos directos e indirectos en sus etapas de desarrollo y operación.

NÚMERO DE HABITACIONES



NÚMERO DE HOTELES

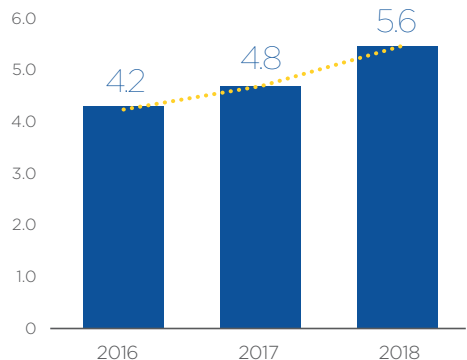


INVERSIÓN SOCIAL

Nuestra tasa de inversión social es un claro ejemplo del compromiso que en Hoteles City Express tenemos con la sociedad.

En 2018, el monto destinado a este propósito fue del 2% de la utilidad neta, lo cual refleja nuestro profundo interés en el desarrollo de la sociedad.

INVERSIÓN SOCIAL EN 3 AÑOS (MXN millones)



GENERACIÓN DE EMPLEOS DIRECTOS E INDIRECTOS

201-1, 103-1/103-2



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 90 empleos directos y 150 indirectos.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

*Las cifras se muestran en miles de pesos

	2016	2017	2018
Ventas totales	\$2,037,766	\$2,508,448	\$2,887,502
Costos de Operación Hotelera	\$1,025,339	\$1,222,209	\$1,428,791
Salarios y Relativos	\$371,971	\$447,099	\$535,713
Inversiones	\$1,507,057	\$1,540,250	\$2,346,595
Pago de Impuestos	\$52,252	\$54,547	\$55,913
Utilidad Neta	\$264,498	\$286,373	\$279,696
Inversión social	\$4,209	\$4,815	\$5,600
% Inversión Social / Utilidad Neta	1.70%	1.70%	2.0%
Flujo de efectivo de operación	\$839,713	\$794,849	\$605,914
Valor económico creado	\$688,721	\$788,019	\$871,322
Valor económico distribuido	\$424,223	\$501,646	\$591,626
Valor económico retenido	\$264,498	\$286,373	\$279,696

PROGRAMAS DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

103-1

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 para resolver los problemas más importantes de nuestro país.

cityexpress.
junior



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.”

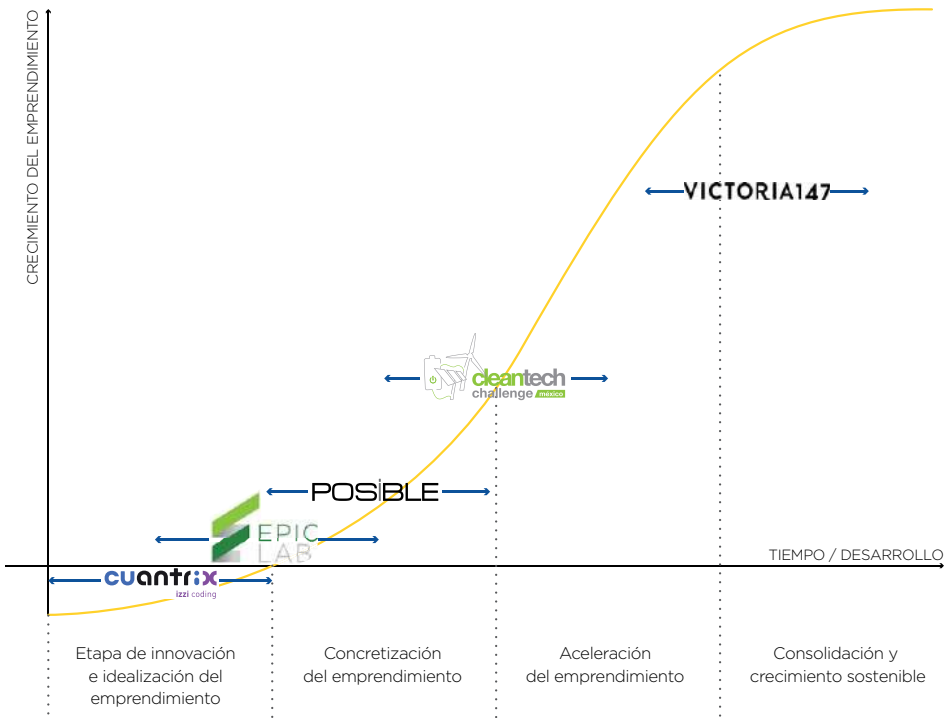
José Luis Carrete Alfeiran.
Director de Branding y Plataformas de Distribución

103-2

CADENA DE VALOR DEL EMPRENDIMIENTO

La estrategia de Sostenibilidad de Hoteles City Express en su apartado de emprendimiento, impulsa desde ideas hasta proyectos

consolidados; siendo uno de los programas más sólidos de la industria por estar presente en toda la cadena de valor del emprendimiento.



Estamos presentes en toda la cadena de valor del emprendimiento.

CUANTRIX

A través de esta colaboración buscamos dar continuidad a los esfuerzos de capacitar a más niños y niñas en México que formarán a la siguiente generación de creadores tecnológicos.

Buscamos:

INSPIRAR a millones de niñas, niños y sus familias, para que aprendan a programar.

EMPODERAR con oportunidades gratuitas de aprendizaje en línea, escolarizado y competitivo a nivel nacional.

APOYAR a los estudiantes más comprometidos y de mayor desempeño para que se conviertan en historias de éxito que inspiren a otros.



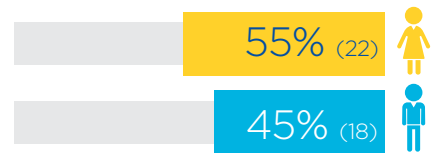
RESULTADOS 2018:

103-3



EARTHXMINIHACK

Evento para que niños y niñas desarrollen prototipos para el cuidado del medio ambiente.



EPIC LAB

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.

MÁS DE 700 PARTICIPANTES



103-3

5 talleres cortos

para consolidar una cultura de emprendimiento e innovación para alumnos, ex alumnos y miembros de la comunidad del ITAM

2

Conferencias
Magistrales

3 talleres

cortos para
emprendedores
de la comunidad
donde opera
City Express

3

Epic Nigth para
networking e
intercambio de
diálogo con
emprendedores

Colaboración en el
Programa Formativo
de Emprendimiento
Inter-universitario
"Epic
Entrepreneurship &
Innovation
Bootcamp"



POSIBLE

Al trabajar en conjunto con POSIBLE (en alianza con Fundación Televisa) inspiramos, apoyamos y conectamos a quienes tienen una idea y quieren emprender, ofreciendo herramientas, contactos y los recursos necesarios para impulsar el emprendimiento escalable basado en innovación.



PARTICIPACIÓN ACTIVA EN MÉXICO.

103-3

34
ciudades a
nivel nacional

119,347
personas
registradas

12,101
modelos de
negocio
desarrollados

48%
de los modelos
de negocio
pertenecen a
mujeres

Nos sumamos a la fase de:

PANELES ESTATALES: foros de selección donde las y los participantes exponen sus ideas y reciben retroalimentación.

1,091
proyectos presentados

47
paneles realizados en

37
ciudades



CAMPAMENTO POSIBLE

Las personas con las ideas de negocio más innovadoras asisten a un programa de incubación de cinco días de conferencias y talleres de capacitación y se hospedaron en hoteles de City Express.



Para nosotros es muy importante detonar el emprendimiento en todos los estados de la República Mexicana, consideramos que las ideas y proyectos disruptivos se pueden gestar en cualquier parte, y al apoyar programas como POSIBLE que promueven el emprendimiento en todo el país unimos esfuerzos para lograrlo"

Santiago Mayoral,
Vicepresidente de Finanzas Corporativas
y Relación con Inversionistas de Hoteles
City Express.

POSIBLE

CLEANTECH CHALLENGE MÉXICO (CCTM)

Es un proceso abierto de incubación y aceleración de empresas de base tecnológica, promovido por GreenMomentum, 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).



103-3



Premio de Innovación Sostenible City Express

Por cuarto año consecutivo otorgamos el Premio de Innovación Sostenible de Hoteles City Express al mejor emprendimiento, donde reconocemos el esfuerzo y dedicación de los emprendedores que crean iniciativas de alto impacto, y que además se puedan integrar en uno de los sectores más dinámicos y de mayor crecimiento en el país: el turismo.

En su 9º edición, Cleantech Challenge en colaboración con Hoteles City Express tuvo los siguientes impactos:

80 reuniones y conferencias con más de 4000 asistentes

35 años la edad promedio

37 ciudades recorridas con 6 sedes regionales

795 propuestas recibidas, 80 propuestas seleccionadas

24% de las propuestas lideradas por mujeres



Aire Acondicionado Portátil Vumen fue el galardonado de esta edición.



Sky Cold recibió la mención honorífica a la innovación y tecnología

#CityExpressMujerEmprende

En Hoteles City Express demostramos un sólido compromiso por impulsar el emprendimiento femenino en México, con esta alianza con V147 nos enfocamos en ayudar a las mujeres emprendedoras a consolidar sus empresas, al ofrecerles la oportunidad de cursar uno de los programas de Victoria147.

A través de esta iniciativa, Hoteles City Express congruente con su composición en la cual más del 60% de las personas que trabajan en la empresa son mujeres, demuestra su compromiso para cerrar la brecha de género en cuanto al emprendimiento en México.

VICTORIA147

103-3



“

#CityExpressMujerEmprende me ayudó a ordenar mi empresa para poder trabajar de forma integral.”

Nohemí Salcido
Quasar Cfs



“

Como emprendedora muchas veces no sabes hacia dónde dirigirte, #CityExpressMujerEmprende nos ha dado el mejor enfoque,”

Sarah Elena Hernández
Zinssa Security





CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE



Trabajamos constantemente para gestionar nuestro impacto en el cambio climático, la protección a la biodiversidad, aumentar la eficiencia de los recursos que utilizamos, neutralizar nuestra huella de carbono y poder desarrollar servicios y productos más sostenibles.

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

En Hoteles City Express buscamos siempre ser más eficientes en el uso de nuestros recursos a través de estrategias de ahorro de agua, energía y gas; esto nos permite seguir invirtiendo en otras iniciativas de mitigación, compensación o en investigación de nuevas tecnologías de ahorro o fuentes alternativas de energía.



CUIDADO DEL AGUA

103-1

Uno de nuestros principales impactos es el uso del agua, por lo que implementamos equipos de alta eficiencia e innovación en nuestros procesos cotidianos.



Durante nuestra limpieza de habitación hacemos uso sólo de **15 litros** al día. (menos de dos cubetas)



Hemos tenido un **25%** de ahorro en el consumo de agua en los últimos 6 años.



En 2018 el consumo de agua por cuarto ocupado fue de **310 litros.**

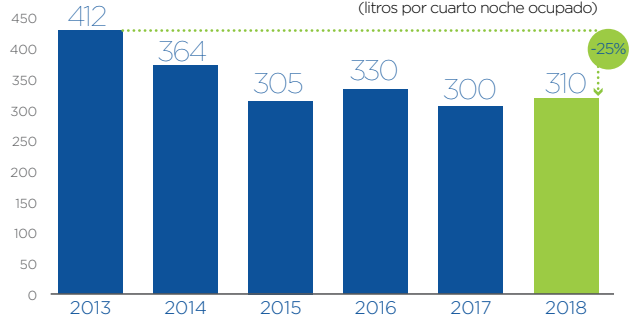
Gestión de uso del agua

103-2

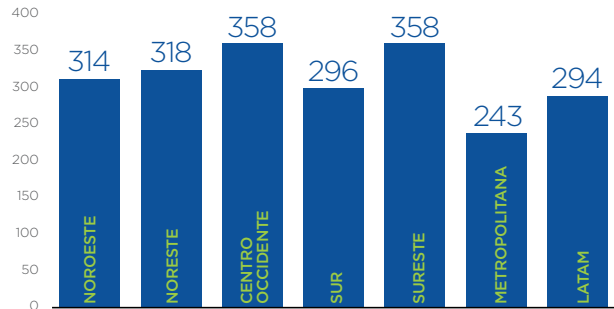
El abastecimiento de agua es por pipa y/o red municipal. Para la medición diaria del consumo tomamos en cuenta el registro de los medidores instalados en base principal, y también de aquellos que se encuentran en los equipos donde se hace uso de éste recurso.



103-3
CONSUMO DE AGUA
(litros por cuarto noche ocupado)



103-3
CONSUMO PROMEDIO POR REGIÓN
(litros por cuarto noche ocupado)



EFICIENCIA ENERGÉTICA

302-1 / 302-3, 103-1

De acuerdo a nuestro compromiso con el medio ambiente actualmente la compañía implementa un programa de eficiencia energética e innovación continua.



302-4

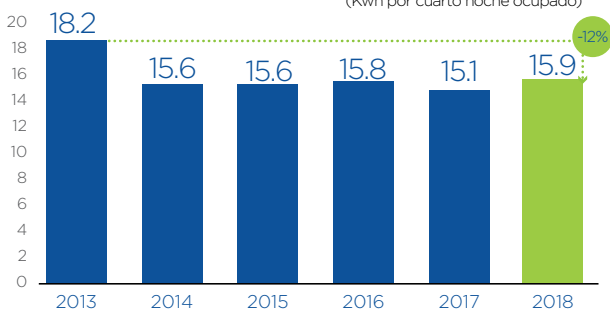
Plan de Ahorro de Energéticos

Contamos con un plan estratégico de ahorro de energéticos que nos permite controlar los gastos y optimizar consumos. Realizamos nuestra gestión mediante un sistema de control donde monitoreamos, registramos, evaluamos y mejoramos cada consumo en tiempo real, teniendo siempre presente no afectar el confort del huésped.

Todas nuestras propiedades cumplen con los controles de consumo de energía, así como las reglamentaciones y leyes relacionadas al medioambiente.

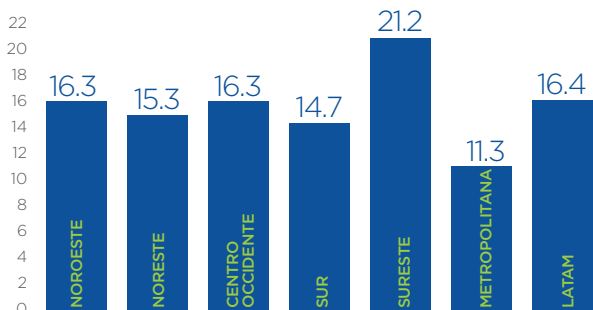
103-3

CONSUMO DE ENERGÍA (Kwh por cuarto noche ocupado)



103-3

CONSUMO PROMEDIO POR REGIÓN (Kwh por cuarto noche ocupado)



Gestión del uso de energía

103-2

Nuestro equipo de mantenimiento es el área que gestiona todos los energéticos, en el caso de la gestión de electricidad se inicia tomando la lectura diariamente de todos los medidores instalados y haciendo el registro correspondiente, considerando las tarifas HM(Horario Medido), OM (Ordinario Medido) y la demanda contratada.

Además, hemos identificado los horarios de base intermedia y punta para reforzar la estrategia de ahorro.

Participación en la Hora del Planeta 2018

Un año más, nos sumamos el 25 de marzo a ésta iniciativa internacional que busca informar a las personas sobre los efectos del cambio climático.



CONSUMO DE GAS

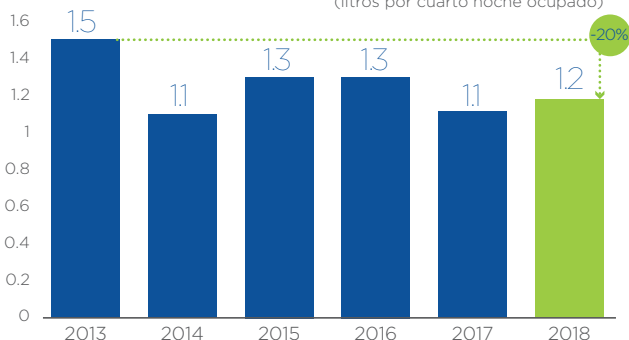


20%
de ahorro en el
consumo de gas en
los últimos 6 años.

Consumo de Gas natural

Al 2018 ya contamos con 10 propiedades que hacen uso de "gas natural", considerando este suministro como una energía limpia, teniendo un promedio de consumo de 0.703 litros por cuartos noche ocupado, una reducción de 42% al nivel de la cadena, continuaremos implementado el despliegue de este tipo de instalaciones en el futuro.

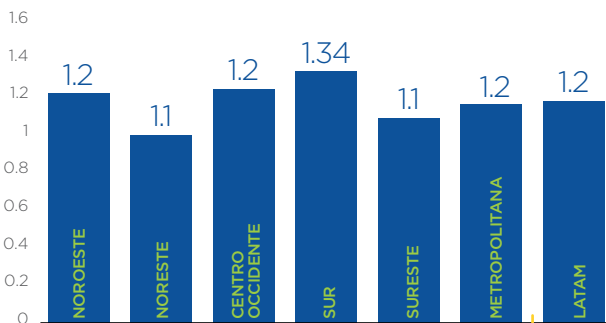
CONSUMO DE GAS
(litros por cuarto noche ocupado)



Gestión en el uso de gas

Para el control de gas, se hace el registro de lectura diaria del medidor general (en gas natural) y/o de tanques estacionarios, se considera la medición en calentadores y equipos donde se haga uso de éste suministro.

CONSUMO PROMEDIO POR REGIÓN
(litros por cuarto noche ocupado)

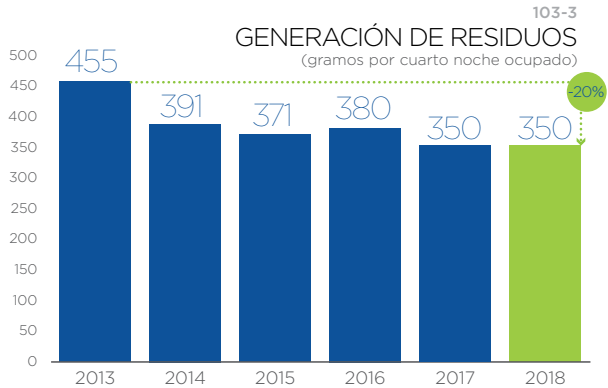


GESTIÓN DE RESIDUOS

301-2, 103-1



Reducción en la generación de residuos del **20%** en los últimos 6 años.



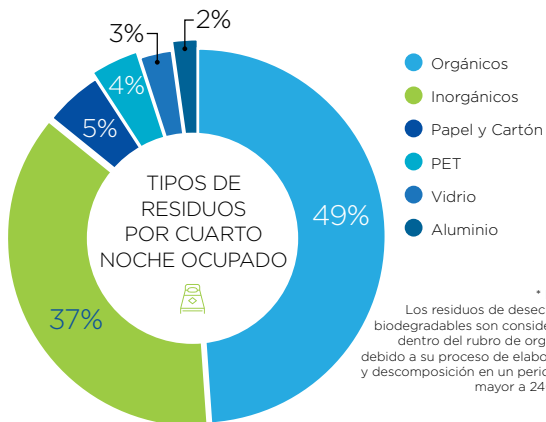
Manejo de residuos

103-2

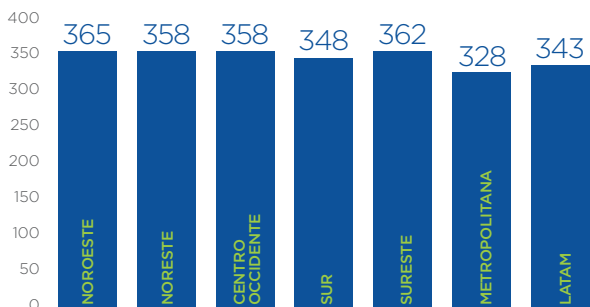
Hoteles City Express impulsa una política ambiental interna y un programa permanente de reciclaje, involucrando a todo el personal a nivel cadena a que lidere los procedimientos de recolección, separación, registro y reciclado de todos los residuos que se generan durante la operación, para finalmente entregarlos a los recolectores o gestores autorizados que cumplen con las leyes locales, estatales y federales.

Todos los materiales clasificados como peligrosos, son entregados a gobiernos municipales.





CONSUMO PROMEDIO POR REGIÓN (gramos por cuarto noche ocupado)



PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

304-1 / 304-2, 103-1

Impacto en las operaciones

Las operaciones de nuestras propiedades, a pesar de tener impactos ambientales, se clasifican como adversos no negativos por las autoridades del país ya que el impacto es compatible con el medio donde se opera, por lo cual, se permite establecer medidas que pueden contrarrestar el efecto o eliminarlo.

Con la finalidad de reducir nuestros impactos, no empleamos recursos del área que puedan alterar el entorno, así evitamos interferir en los procesos naturales de las zonas donde operamos.

APEGO TOTAL A LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL

103-2



En Hoteles City Express nos apegamos totalmente al cumplimiento de la legislación en materia ambiental.

RECUPERACIÓN DE LAS POBLACIONES DEL ÁGUILA REAL Y SU HÁBITAT EN MÉXICO

304-3, 103-1

Nuestro compromiso para apoyar la conservación del águila real sigue en pie desde hace 6 años, a través del Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza (FMCN), quien realiza diferentes acciones para rescatar las poblaciones de águila real y su hábitat en 12 estados de la República Mexicana.

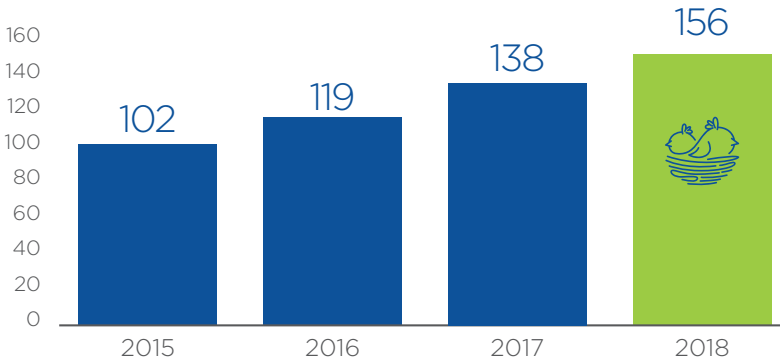


FONDO MEXICANO
PARA LA CONSERVACIÓN
DE LA NATURALEZA, A.C.
Institución privada

FMCN 20 años

103-3

PAREJAS REPRODUCTIVAS DEL ÁGUILA REAL



Con las siguientes acciones buscamos incrementar el conocimiento de esta especie para ayudar a su conservación, y así evitar la extinción de su población:

103-2



Incremento del conocimiento científico sobre la especie.



Implementación de acciones de conservación en campo para asegurar la salud del hábitat.



Sensibilización a la sociedad sobre el estado de conservación del águila real en el país.



Estrategia de educación ambiental en escuelas y comunidades rurales donde el águila real tiene presencia.



COMPRAS SOSTENIBLES

Contamos con un sistema de **auditoría interna y externa** para validar que todos los insumos en categoría amigable con el medio ambiente cumplan con la Política de Proveedores y Compras Sostenibles.



Más del **55%**
de nuestras compras
de insumos son
biodegradables y/o
reciclables



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, donde

adoptamos una filosofía que nos conduce a prevenir, reducir y eliminar nuestro impacto negativo, maximizando el positivo en todas las comunidades donde operamos.

Para lograrlo, nos comprometemos día con día a:

Motivar y formar a colaboradores con los principios del Turismo Responsable.

Fomentar la participación de colaboradores y huéspedes en prácticas y actividades ambientales, culturales y socioeconómicas, para beneficio de la población.

Obtener la satisfacción del cliente interno y externo realizando una gestión sostenible y cerciorando que las medidas de seguridad e higiene sean las óptimas.

Al 2018 contamos con la distinción del sello "Biosphere Responsible Tourism" en 80 edificios de la cadena.

INICIATIVAS QUE DEJAN HUELLA

413-1

En Hoteles City Express nos sentimos parte de la naturaleza y de sus ciclos vitales, es por eso que en el 2018 y durante años pasados hemos reforzado nuestro compromiso con el ecosistema natural a través de acciones que se realizan en las comunidades donde operamos.



Programa de Limpieza de Playas y Liberación de Tortugas

Hacemos conectividad con el entorno

Acciones como la Limpieza de Playas y Liberación de Tortugas nos permiten fomentar la participación activa de la población en la conservación de nuestras costas y los ecosistemas marinos, a fin de brindar una mayor sensibilización en éste elemento básico de la conservación del medio ambiente.



Vida Rural Sustentable

En un trabajo en conjunto con el FMCN (Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza), promovemos el uso sustentable de los recursos naturales con la adopción de nuevas tecnologías, como son las estufas ahorradoras de leña y ollas solares, que permiten mejorar las condiciones de salud familiar y economía doméstica en las comunidades rurales de México. Al mismo tiempo se reduce la degradación forestal, la pérdida de biodiversidad y las emisiones de gases de efecto invernadero.

Más de
110
familias
beneficiadas

Ahorro de hasta
60%
en consumo
de leña

95%
de reducción
de partículas
inhalables

PROGRAMA DE REFORESTACIÓN Y VOLUNTARIADO

UN ÁRBOL PARA TI, UN BOSQUE PARA TODOS



Como parte de nuestro compromiso social y ambiental, realizamos una jornada de reforestación en el Valle de Amanalco en el Estado de México con la participación de colaboradores y socios City Premios.

La reforestación 2018 contó con el respaldo de Outward Bound México, en alianza con el Consejo Mexicano para la Silvicultura Sostenible.



Plantamos **635** árboles entre encinos y capulines en una cuenca que provee 6000 litros de agua por segundo a la CDMX y zona Metropolitana



Regeneramos el hábitat de coyotes, gallinas de monte, armadillos, lince y decenas de más especies





Superficie reforestada
1.5 hectáreas



Retiraremos de la
atmósfera en los
próximos 20 años
96 toneladas de CO₂
y beneficiaremos
directamente a
165 ejidatarios





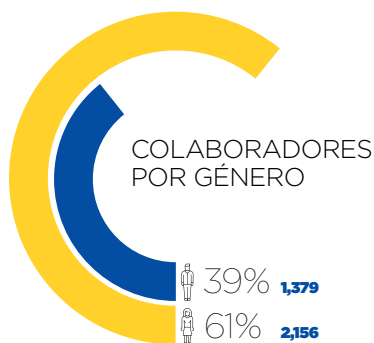
CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



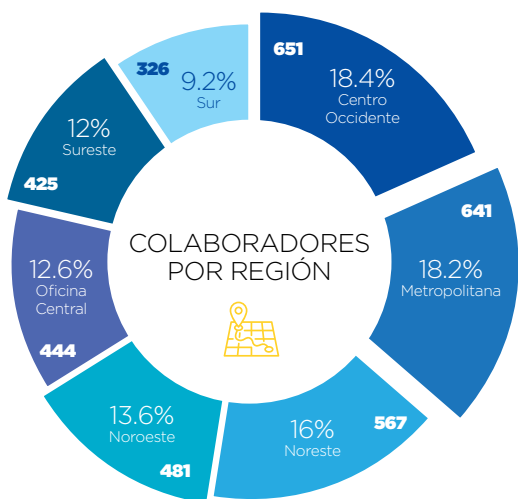
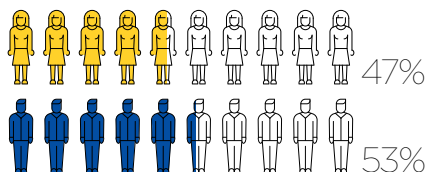
En Hoteles City Express buscamos contribuir a nuestra sociedad a partir de los servicios que ofrecemos, promoviendo prácticas de operación justas y equitativas para todos nuestros colaboradores así como para nuestros huéspedes y las comunidades que nos rodean.

NUESTROS COLABORADORES

102-8



GERENCIAS Y DIRECCIONES EN LA CADENA POR GÉNERO

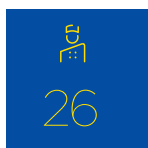


CULTURA CITY EXPRESS

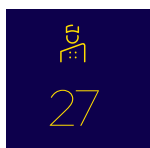
En Hoteles City Express buscamos que la vida de nuestros colaboradores sea una grata experiencia todos los días; es por ello que buscamos siempre su más alta satisfacción para obtener compromiso total hacia los proyectos de la organización.

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.

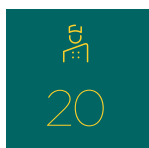
NÚMERO DE COLABORADORES PROMEDIO POR HOTEL



cityexpress
hotels



CITY EXPRESS
PLUS.



cityexpress
Junior



CITY EXPRESS
Suites.



CITY CENTRO

203-2 / 401-1

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



+30mil
horas de
capacitación

9.63%
Índice de
rotación

3.5%
Tasa de
ausentismo

32 años
es la edad
promedio de los
colaboradores

61%
de los colaboradores
son mujeres

47%
de mujeres en
puestos directivos y
gerenciales

19%
de los colaboradores
son madres solteras



APRENDIZAJE, CONFIANZA Y COMUNICACIÓN

103-1

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.



404-1, 103-2, 103-3



+ de 100
cursos



3,181
personas
capacitadas



+ 30,770
horas de
capacitación

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.

CLIMA LABORAL

La encuesta de clima laboral #OrgulloCity es una muestra de la cultura organizacional que vivimos en Hoteles City Express día a día. Estamos muy orgullosos de nuestros resultados en 2018:



91%
de participación
de toda la cadena



90%
de satisfacción

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.



134 sindicatos
registrados



Workplace

Comunicación dinámica y eficaz al interior de la empresa a través del uso de herramientas tecnológicas como Workplace by Facebook, en el cual participan más del 60% de los colaboradores de Hoteles City Express.



Publicación de Revista "Comunidad City"

El perfecto medio de comunicación interna que nos permite conocer los acontecimientos más importantes de todas nuestras sedes.

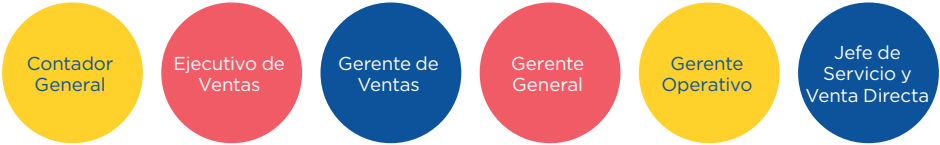


EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

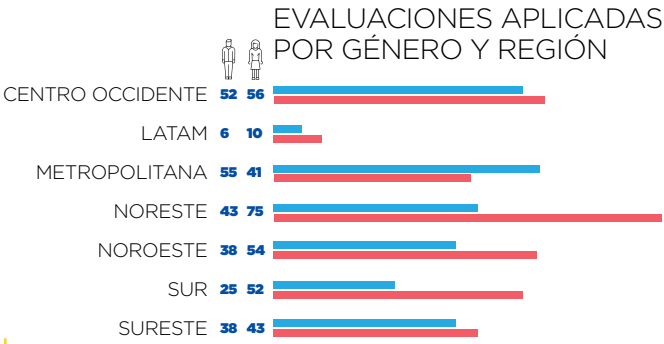
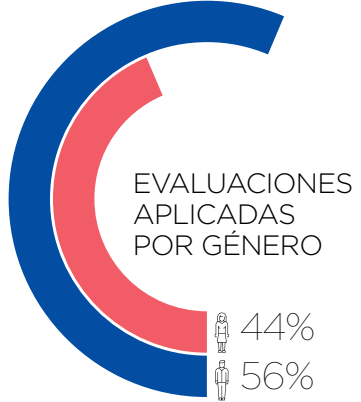
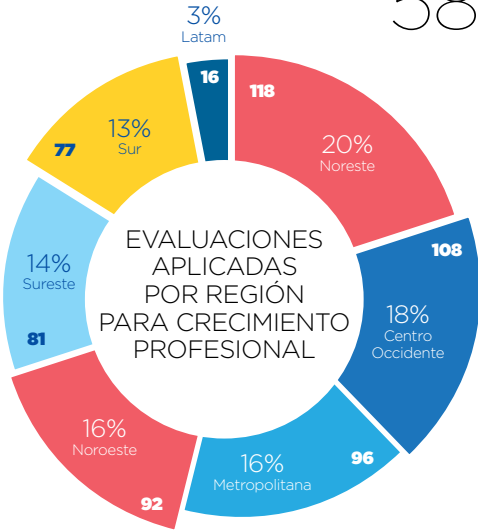
404-3

Hoteles City Express tiene el objetivo primordial de valorar el rendimiento, brindar oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas de participación a nuestros colaboradores.

En 2018 aplicamos la evaluación de desempeño en las siguientes categorías laborales en diferentes regiones:



588 total de colaboradores evaluados para posiciones con crecimiento profesional



+ 65% de nuestros gerentes han sido promovidos internamente

Centro de negocios

Gimnasio



*Hace 16 años fui contratado como gerente del hotel No. 4 de Hoteles City Express. El único límite para tu crecimiento eres tú mismo y hasta dónde quieres llegar.**

Alberto Granados,
Actual Director de Operaciones

Transporte*

BENEFICIOS Y PRESTACIONES

401-2

En Hoteles City Express buscamos 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:



Programa de desarrollo y capacitación



Juntas Anuales de planeación



Programa de Reconocimiento por antigüedad



Eventos de integración



Hospedaje en hoteles de la cadena con tarifa preferencial



Política de Inclusión y No discriminación



Programa de salud y bienestar
En buena compañía



Convenios con diferentes empresas





La salud emocional de nuestros colaboradores es fundamental para garantizar los resultados de la empresa a nuestros accionistas, es por ello que en Hoteles City Express invertimos en nuestros colaboradores y nos preocupamos no sólo por su bienestar físico.”

Paul Smith,
Director de Finanzas



SALUD EMOCIONAL DE NUESTROS COLABORADORES

103-1, 103-2

En 2018 lanzamos una campaña de salud emocional en alianza con “Cuéntame”.

Cuéntame es una plataforma de salud mental orientada a empresas con resultados medibles, ejecutables y de alto impacto.

Mentally
Healthy
Workplace

Cuéntame otorgó la distinción al Call Center de Hoteles City Express como un “Mentally Healthy Workplace”



103-3

+ 80% de mejora emocional en términos, cognitivo, emotivo y conductual

+ de 85 participantes

68 sesiones de terapia otorgadas

4,400 horas de terapia emocional

“
El programa de bienestar Cuéntame para mí fue una experiencia muy gratificante, porque te da la oportunidad de conocerte a ti mismo, es una guía que te puede ayudar a crecer en la cuestión laboral, personal y tendrían que ellos vivir la experiencia para ser el testimonio que hoy en día yo soy”

Jessica Miranda Vázquez



PROGRAMA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

103-1/103-2

Fomentamos la igualdad y equidad de género, así como la no discriminación por preferencia sexual, edad, ideología, origen étnico o discapacidad, valorando la diversidad en todas sus formas.



Nuestro programa de Diversidad e Inclusión Laboral cuenta con las siguientes iniciativas:



Política de Derechos Humanos y No Discriminación, establecida y en completa vigencia



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



Modelo de Diversidad e Inclusión
implementado y en proceso de despliegue a toda la compañía



Cero tolerancia a la discriminación



Procesos de Reclutamiento Libres de Prejuicios



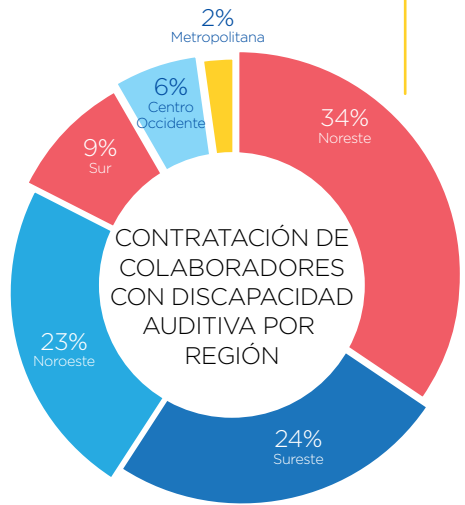
INCLUSIÓN LABORAL – DISCAPACIDAD AUDITIVA.

103-1/103-2, 103-3

Este programa piloto nació en Monterrey, México, buscando hacer cosas diferentes y obteniendo resultados sorprendentes.

Sabemos que el reto de tener un programa a nivel nacional es grande, pero estamos enfocados en ser la primera cadena hotelera en México con un programa de esta magnitud, de la mano de fundaciones e instituciones especialistas en el tema.

El paso siguiente es fomentar la integración y sensibilización a todo nuestro equipo, a través de un programa de capacitación robusto a nivel nacional con el objetivo de compartir la cultura de la comunidad sorda, así como los lineamientos institucionales de Hoteles City Express para lograr ser una cadena incluyente, además, diseñaremos y complementaremos nuestras políticas y forma de gestión.



Actualmente, 46 de nuestros colaboradores con discapacidad auditiva colaboran en 19 hoteles, en diferentes posiciones:

- Cuentas por Cobrar
- Supervisor Ama de Llaves
- Aux. Lavandería
- Ejecutivo Venta Directa
- Áreas Públicas
- Camarista
- Hostess



City Express Plus Monterrey Nuevo Sur

EQUIDAD DE GÉNERO

103-1/103-2

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

Sandra Ávalos,
Directora de Capital Humano



“

En Hoteles City Express contamos grandes historias, rompemos paradigmas y trabajamos en pro de la diversidad e inclusión laboral.”

El 61% de las y los
colaboradores en Hoteles
City Express son mujeres.

Más del 47% de los puestos
gerenciales y directivos son
ocupados por mujeres.

DIVERSIDAD

En Hoteles City Express sabemos que la diversidad es un factor que aumenta la creatividad y el talento que a su vez genera valor para nuestra empresa. Nos apegamos y promovemos la diversidad en todas sus formas enfocando el valor de cada uno de nuestros colaboradores en los conocimientos, habilidades y aptitudes que poseen.



CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL DE MÉXICO

103-2

En Hoteles City Express, derivado de la firma de este código, **implementamos acciones dentro de nuestras instalaciones para proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes**, lo que incluye información, capacitación y sensibilización; para directivos, colaboradores, así como para nuestros proveedores.

Rechazamos cualquier modalidad de Trata de Personas, en especial la Explotación Sexual y/o Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes. En caso de detectar situaciones relacionadas con este tipo de delitos activaremos el Protocolo de Acción.

El Protocolo de Acción, establece pautas para identificar y actuar ante una presumible situación de explotación sexual o laboral de niñas, niños o adolescentes, y brindar herramientas para favorecer la coordinación y comunicación entre las instancias gubernamentales y la sociedad civil involucrada en estos temas y procesos.



Código de Conducta Nacional
para la Protección de las Niñas, Niños
y Adolescentes en el Sector
de los Viajes y el Turismo

INVERSIÓN SOCIAL Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

102-13

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

Durante 2018, reforzamos nuestras alianzas con las siguientes instituciones:



INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS APOYADOS

203-1



PROGRAMA CITY RE-CONSTRUYE

Derivado de los desastres naturales de Septiembre 2017 en México, nos comprometimos con la educación e implementamos una iniciativa de reconstrucción de escuelas dañadas en alianza con la organización "Construyendo Comunidades Integrales".

En diciembre 2018 inauguramos la reconstrucción de la escuela Josefa Ortiz de Domínguez, ubicada en la comunidad de Chiquipac en el Estado de México.



158
alumnos
beneficiados



14
maestros
beneficiados



Construcción de
2 aulas
escolares



Donación de
25
equipos de
cómputo



Concretamos este proyecto que nos llena de alegría, porque multiplicamos sonrisas en cada uno de los niños beneficiados y en las futuras generaciones. Inaugurar dos aulas, representa mucho más, representan un techo y una segunda casa para los niños."

Heidy de la Cruz,
Líder de Sostenibilidad Corporativa de Hoteles City Express.

LECTURA EN ESPIRAL

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".

Brindando capacitación a padres de familia de escuelas primarias públicas para que lean en las aulas de sus hijos, y entre todos den vida a las bibliotecas para formar personas con pensamiento propio y crítico, que trabajen a favor de comunidades libres de violencia.



94 escuelas y
+ de 31,000
niños
beneficiados



14,747
Lecturas
realizadas



941
Lectores
voluntarios



283
Talleres de
capacitación



Trabajamos en **3 Estados**
de la República: Querétaro, Baja
California y Puebla



A través de un esfuerzo continuo impulsamos a nuestros 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.



Más de 1,000 colaboradores se han beneficiado con éste programa al que toda nuestra empresa tiene acceso.



Nos sentimos muy orgullosos de que la compañía se sume a brindar educación a nuestros colaboradores, facilitando los medios para que Toñita y Fabiola concluyan la secundaria, Adriana la Primaria y Melchor aprenda a leer y escribir.”



Miguel Cruz,
Gerente General City Express Paraíso.

En City Express Puebla Autopista, Abigail Martínez y Juana Rosas concluyen su primaria, Gabriela Nava la secundaria.



Gracias a Hoteles City Express por dar la oportunidad a las mujeres a un mejor nivel educativo para contribuir a una sociedad más equitativa y justa.”

Gabriela Gil, Gerente General City Express Puebla Autopista.

HABLANDO DE INCLUSIÓN EN EL ARTE



Hoteles City Express se une a **Ilumiteatro Monumental** para brindar un espectáculo innovador resaltado en el arte popular mexicano “**La fiesta de Coloricuario**”, un teatro con alebrijes iluminados que tiene como objetivo llevar a las comunidades donde operamos valores sociales y un **mensaje inclusión, paz, respeto y tolerancia.**”



Más de
10 funciones



55%
asistencia de
niños



14,160
asistentes en
diversos estados
de la república



45%
asistencia de
adultos

DONATIVOS EN ESPECIE



Estamos comprometidos con las causas sociales por lo que reflejamos nuestros esfuerzos coordinados y regulados a través de la política de donación y voluntariado aplicada a nivel cadena."



Durante el 2018 nuestros esfuerzos se vieron reflejados en los siguientes resultados:



Más de
120 alianzas
con Asociaciones
y ONG's



Donamos un promedio de
23,000 piezas
entre blancos, equipamiento
y suministros

RIZOS DE AMOR



Seguimos sumando esfuerzos con Rizos de Amor A.C, para brindar espacios donde la fundación realice colectas para niños y niñas que sufren de pérdida de cabello crónica o cualquier tipo de padecimiento relacionado al cáncer.”



500
personas
participantes



236
personas
participaron en
la donación de
cabello



Beneficio para
3 personas
con la entrega
de pelucas



Donación de
más de
20,000
tapitas de
plástico





muac
museo universitario
arte contemporáneo

En el 2018 reforzamos nuestra alianza con el Museo Universitario de Arte Contemporáneo y su compromiso con la cultura, contribuyendo con con la difusión cultural en medios digitales y a partir de la donación de cuartos noche para ponentes durante el montaje de sus exposiciones.

CERTIFICACIONES

En Hoteles City Express trabajamos continuamente en la vanguardia de la calidad que otorgamos a nuestros clientes.

Todos los hoteles de la Cadena se han construido para cumplir con estándares de certificación internacionales. Algunas de las certificaciones y reconocimientos más importantes con los que cuenta Hoteles City Express incluyen los siguientes:



DISTINTIVO



DISTINTIVO



PROGRAMA
MODERNIZA



Código de Conducta Nacional
para la Protección de las Niñas, Niños
y Adolescentes en el Sector
de los Viajes y el Turismo ..



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

Estándar GRI	Contenido	Pág.	
Perfil de la Organización			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-1 Nombre de la organización	1	
	Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Informe Anual págs. 9-10	
	Contenido 102-3 Ubicación de la sede	2, 80	
	Contenido 102-4 Ubicación de las operaciones	9	
	Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica	Informe Anual pag.1	
	Contenido 102-6 Mercados servidos	Informe Anual págs. 9-10	
	Contenido 102-7 Tamaño de la organización	8	
	Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	52	
	Contenido 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	9	
	Contenido 102-11 Principio o enfoque de precaución	11	
	Contenido 102-13 Afiliación a asociaciones	65	
	Estrategia		
	GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5
Contenido 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		78-79	
Ética e integridad			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-16 Valores, Principios, Estándares y Normas de Conducta	6	
	Contenido 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	22	
Gobernanza			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-18 Estructura de gobernanza	21	
	Contenido 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	15-17	
	Contenido 102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	12-13	
Participación de los grupos de interés			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-40 Lista de grupos de interés	14	
	Contenido 102-42 Identificación y selección de grupos de interés	14	
	Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	14	

Prácticas para la elaboración de informes

GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2
	Contenido 102-49 Cambios en la elaboración de informes	No se han realizado cambios significativos respecto al informe anterior
	Contenido 102-50 Periodo objeto del informe	2
	Contenido 102-51 Fecha del último informe	El último informe publicado corresponde al ejercicio anterior, 2017
	Contenido 102-52 Ciclo de elaboración de informes	El ciclo de elaboración del informe de Sostenibilidad es anual.
	Contenido 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2
	Contenido 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	2
	Contenido 102-55 Índice de contenidos GRI	74 - 78

Económico

GRI 201: Desempeño Económico 2016	Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	26
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	Contenido 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	El salario de los empleados está regulado por convenio y supera el mínimo local.
	Contenido 202-2 Proporción de los altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% del comité de Operación es contratado de manera local.
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	Contenido 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	61-62
	Contenido 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	8, 53
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	24
GRI 205: Anticorrupción 2016	Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	23 Políticas anticorrupción: https://imagenes1.tyexpress.scdn6.se/cure.raxcdn.com/sites/default/files/2017-02/PL_anticorruptcion.pdf

Ambientales

GRI 302: Energía 2016	Contenido 302-1 Consumo energético dentro de la organización	38
	Contenido 302-3 Intensidad energética	38
	Contenido 302-4 Reducción de consumo energético	38
GRI 304: Biodiversidad 2016	Contenido 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	43
	Contenido 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	43
	Contenido 304-3 Hábitats protegidos o restaurados	44-46
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016	Contenido 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No hay documentado ningún incumplimiento en materia ambiental en la historia de Hoteles City Express.
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	Contenido 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	24

Sociales

GRI 401: Empleo 2016	Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	53
	Contenido 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	58
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	54
	Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	56
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Contenido 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres	El salario se otorga por habilidades y capacidades y no por sexo.
GRI 413: Comunidades locales 2016	Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	48

Tema material: Uso sustentable del agua

GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	37
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	

Tema material: Cumplimiento legal ambiental		
GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
Tema material: Manejo de residuos		
GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	41
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41,42
Tema material: Eco-eficiencia energética		
GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38
Tema material: Capacitación y formación		
GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	54
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
Tema material: Seguridad y salud ocupacional		
GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	60
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	60, 64
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60
Tema material: Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	61-63
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62
Tema material: Anticorrupción		
GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Políticas anticorrupción: https://imagenes.tyexpress.scdn6.secure.raxcdn.com/sites/default/files/2017-02/PL_anticorrupcion.pdf
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
Tema material: Impacto económico a través de la generación de empleos directos e indirectos		
GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	26
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8

Tema material: Transparencia en la información

GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	

Tema material: Preservación de cultura local y patrimonio natural

GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	44
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45

Tema material: Innovación e inversión en comunidades locales (Emprendimiento y otras acciones)

GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	27
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-33

102-15

RIESGOS

En 2018 se presentó el avance de la implementación del Plan de Continuidad del Negocio con respecto a Seguridad en el comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias (CAPS) de abril 2018. El Director de Seguridad comunicó el avance de este, mencionando el propósito del Plan, sus prioridades, así como el Análisis de Riesgos.

Se está por desarrollar el Plan de Recuperación de Desastres. En el CAPS de enero 2018, el Subdirector de IT presentó el avance del Plan de Continuidad del Negocio con respecto a TI, en este comunicó que se estableció el marco normativo (Política de Continuidad de Negocio, Metodología para el análisis de Riesgos), así como la identificación de las aplicaciones críticas (F2Go, Rapsodia y BCP).

Estamos conscientes de que nuestra operación tiene impactos positivos y negativos en la sociedad, la economía local y el medio ambiente;

sin embargo el 100% de los aspectos que se mencionan en este apartado se atienden de forma constante, precisa y sistemática.

SOCIAL INTERNO

Bienestar corporativo	+
Cambio de paradigmas	+
Inclusión y diversidad	+ -
Capacitación y desarrollo profesional	
Educación	+
Calidad de vida	+
Higiene	+
Seguridad	+
Salud y bienestar	+ -
Equidad	+
Voluntariado	+
Apoyo a ONGs	+
Clima laboral	+

SOCIAL EXTERNO

Apoyo cultural local	+ -
Alimentación balanceada	+
Conciencia en las comunidades	+
Donaciones y apoyo a ONGs	+
Alianzas estratégicas	+
Protección a grupos vulnerables y a comunidades	+
Generación de empleos	+
Desplazamiento de negocios locales	-
Invasión y desplazamiento de comunidades	-

ECONÓMICOS

Reputación Corporativa	+
Generación de empleo local	+
Generar valor a inversionistas	+ -
Programa de lealtad a clientes	+
Programa de emprendimiento	+
Ética y transparencia	+
Desarrollo de proveedores	+
Derrama económica en comunidades	+

AMBIENTALES

Transporte eléctrico e híbrido	+
Eficiencia energética	+
Ecosistemas y biodiversidad	+ -
Tratamiento de aguas residuales	+
Compensación de Huella de carbono / Emisiones de CO2	+ -
Consumo de agua o ahorro	+ -
Certificaciones ambientales	+
Construcción LEED	+
Ecotecnologías	+
Fomentar cultura del medio ambiente	+
Actividades de reforestación / deforestación	+ -
Recolección y separación de residuos	+ -
Consumo de químicos para lavado de blancos	-
Contaminación del agua	-
Contaminación visual y auditiva (Construcción)	-
Generación de residuos	-
Consumo de combustibles no renovables	-
Selección de proveedores No certificados	-
Contaminación de Suelo en construcción	-
Inversión en educación	+
Inversión en tecnología	+ -
Mal uso de recursos	-
Subcontratación	-
Proveedores no certificados	-
Abuso a cadena de suministros	-
Falta de presupuesto para Gestión de Riesgos	-

CITY CENTRO CITY EXPRESS Suites. CITY EXPRESS PLUS.

cityexpress
hoteles

cityexpress
Junior



102-3

Juan Salvador Agraz 69
Col. Santa Fe Cuajimalpa
Del. Cuajimalpa de Morelos
C.P. 05348, Ciudad de México.