



# INFORME DE **SOSTENIBILIDAD 2019**

HUÉSPEDES DEL MUNDO



**cityexpress**  
hoteles

Todo lo que importa®



# Acerca del **informe**

**GRI** STANDARDS **GRI- 102-03, 102-45, 102-50,102-53,102-54**

## **Sitio web**

<https://www.cityexpress.com>

## **Actividad**

Cadena de hoteles enfocada al viajero dinámico, en la que se ofrecen instalaciones prácticas y habitaciones modernas con la mejor relación / precio. 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.

## **Contacto**

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

Santiago Parra  
Director de Finanzas Corporativas  
Presidente del Comité de Sostenibilidad  
[sparra@hotelescity.com](mailto:sparra@hotelescity.com)

## **Dirección**

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



# Índice

## 4 Mensaje de Luis

## 6 Hoteles City Express

- 7 Nuestra Filosofía
- 8 Metas 2020
- 9 Presencia 2019
- 11 Ubicación de las Operaciones

## ¿Cómo hacemos Sostenible Nuestro Negocio?

12

- 13 Logros en Sostenibilidad 2019
- 14 Grupos de Interés
- 15 Análisis de Materialidad
- 17 **impacto**  **city**
- 19 Comité de Sostenibilidad

22



## Conservación del medio **ambiente**

- 23 Nuestra Huella de Carbono
- 26 Eficiencia Energética
- 28 Consumo de Gas
- 29 Cuidado del Agua
- 31 Gestión de Residuos
- 32 Protección a la Biodiversidad
- 33 Recuperación de las Poblaciones del Águila Real y su Hábitat en México
- 35 Iniciativas que dejan Huella
- 37 Programa de Reforestación y Voluntariado
- 38 Turismo Responsable
- 39 Compras Sostenibles
- 39 Hoteles ubicados en Zonas de Inundación
- 39 Apego total a la Legislación Ambiental

40



## Creación de **valor económico**

- 41 Crecimiento
- 42 Gobierno Corporativo
- 42 Comités
- 43 Ética y Transparencia
- 44 Integridad
- 44 Programa Confía
- 45 Código de Ética
- 46 Capacitación en el Código de Ética
- 47 Seguridad y Privacidad del Cliente
- 47 Licitación con Proveedores
- 49 Inversión Social
- 49 Generación de Empleos Directos e Indirectos
- 51 Programa de Innovación y Emprendimiento
- 52 Cadena de Valor del Emprendimiento

59



## Contribución al **bienestar social**

- 60 Nuestros Colaboradores
- 61 Cultura City Express
- 63 Aprendizaje, Confianza y Comunicación
- 64 Clima laboral
- 66 Evaluación del Desempeño
- 67 Sueldos Beneficios y Prestaciones
- 69 Protección Civil
- 70 Programa de Diversidad e Inclusión Laboral
- 71 71 Equidad de Género
- 72 72 Código de Conducta Nacional de México
- 73 Inversión Social y Alianzas Estratégicas
- 77 Donativos en especie
- 80 Certificaciones
- 81 Índice de Contenidos GRI y SASB



# Mensaje de Luis



## Estimados todos y todas

Bajo un panorama económico y político de mucha incertidumbre estamos orgullosos de nuestros logros y, como cada año, los compartimos con ustedes. Hemos mantenido nuestro crecimiento sostenido sumando nuevas propiedades a nuestro portafolio de 152 hoteles distribuidos en más de 70 ciudades y cuatro países de Latinoamérica. Con nuestra operación diaria, contribuimos a la generación empleos directos e indirectos, a el fortalecimiento de la industria hotelera y al desarrollo integral de las comunidades donde operamos.

Nuestra constante evolución y vocación de servicio nos lleva a ser la cadena hotelera de mayor tamaño en el segmento de servicios limitados y la de mayor presencia geográfica en México. **En 2019 tuvimos más de cinco millones de viajero SMART hospedados en nuestras más de 17 mil habitaciones, con una tasa de ocupación media que superó 56% durante el año aún con 20% del inventario de cuartos en proceso de estabilización.**

A lo largo de estos 18 años nos hemos consolidado como la mejor opción de hospedaje para el viajero inteligente, curioso y en movimiento para mejorar su entorno. Nuestro compromiso se ha mantenido desde nuestra fundación: **ofrecer todo lo que importa.**

La conservación del medio ambiente es uno de nuestros pilares de apertura al camino sostenible, y con el cual seguimos trabajando de manera constante, precisa y sistemática para adoptar mejores prácticas y dejar un mejor planeta. Este año, nos alegra contar con una nueva medida que garantizará que nuestros procesos sean más transparentes dando mayor certeza sobre los esfuerzos que día a día realizamos en materia de sostenibilidad. Gracias a la Junta de Normas de Contabilidad de la Sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés), organización sin fines de lucro

que establece normas para la presentación de informes financieros, tenemos la oportunidad de identificar, gestionar e informar nuestros logros en sostenibilidad usando esta metodología.

Además, sumamos el **lanzamiento de Impacto City, plataforma de sostenibilidad que nace de la esencia, valores y filosofía de nuestra cadena**, con la finalidad de integrar todos nuestros esfuerzos en la materia y ejecutarlos desde un mismo frente para mejorar nuestro entorno y las comunidades donde operamos. Por medio de tres pilares estratégicos logramos nuestro cometido: conservación del medio ambiente, creación de valor económico y contribución al bienestar social. Las acciones de cada uno de los pilares de Impacto City se llevan a cabo en apego a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

Vale la pena destacar que —como cada año— **hemos reducido nuestros consumos de energéticos y recursos en los últimos seis años**





*A lo largo de estos 18 años nos hemos consolidado como la mejor opción de hospedaje para el viajero inteligente, curioso y en movimiento para mejorar su entorno. Nuestro compromiso se ha mantenido desde nuestra fundación: **ofrecer todo lo que importa.***



(2013 al 2019): 10% en energía, 20% en el uso de gas y un 25% en el consumo de agua. De igual manera, se ha mantenido a la baja con un 19% en la generación de residuos.

Para Hoteles City Express buscar alternativas de suministro de energía eléctrica limpia ha sido una prioridad desde nuestra fundación, en ese sentido, este año logramos concretar un proyecto que nos hace avanzar hacia un futuro sostenible. Nos entusiasma informar que, a finales de octubre de 2019, inició la vigencia de un contrato PPA legado para la adquisición y suministro de energía limpia a partir de junio 2020, obteniendo desde octubre 2019 beneficios económicos en el costo del suministro. Esta acción permitirá reducir los costos operativos y **mejorar la eco-eficiencia en la operación de la compañía**, así como, neutralizar la huella de carbono en al menos el 60% de los hoteles. Es importante señalar que el futuro de estas energías en nuestro país es incierto, lo que podría originar un riesgo en su continua implementación el próximo año.

Incorporamos también la medición de nuestra huella de carbono con el fin de implementar acciones que nos ayuden a mitigarla. Algunos de los proyectos que se suman a esta medición son: **Vida rural sustentable**, con el que buscamos beneficiar a las comunidades rurales a incrementar su seguridad alimentaria, tener acceso a fuentes de agua segura y reducir la deforestación de sus comunidades al facilitarles estufas ahorradoras de leña y ollas solares, así como **Un árbol para ti, un bosque para todos**, una iniciativa de reforestación que contribuye a la captura de carbono. Además de seguir colaborando en iniciativas que dejan una huella positiva como: el Programa de Limpieza de Playas y la Hora del Planeta.

Bajo la Creación de valor económico, seguimos impulsando a emprendedores

para crear un negocio escalable. Entre nuestros principales proyectos se encuentra Cuantrix, EpicLab, POSiBLE, XChallenge y #CityExpressMujerEmprende, cada uno enfocado en una etapa de la cadena de valor del emprendimiento.

Contribuimos al bienestar social a través de nuestro programa de Diversidad e Inclusión Laboral, implementando un programa de sensibilización para fomentar la integración en puestos clave de personas con discapacidad auditiva capacitando a más de 250 colaboradores con cursos de sensibilización de coaching auditivo y realizando jornadas de salud.

Nos entusiasma hacer este recuento de lo que juntos logramos y los resultados del trabajo de este año. Nos emociona pensar en todo lo que seguiremos construyendo en el futuro, para seguir generando impactos positivos en el planeta y las comunidades donde tenemos presencia. Estamos convencidos que cada acción cuenta.

#### **Hoteles City Express sigue manteniendo su compromiso de ser un huésped responsable.**

Como siempre, ha sido un gusto contar con su apoyo, confianza y preferencia en este camino.

Gracias.

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



# Hoteles City Express



# Nuestra Filosofía

GRI STANDARDS GRI- 102-7, 102-4, 103-3, 102-16, 203-2



## 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 2020



**Crear experiencias únicas** para el huésped, en las que se transmita y promueva el valor del Turismo Responsable.



**Mejorar la eco-eficiencia en la operación** de la compañía y neutralizar la huella de carbono en al menos 60% de los hoteles.



**Crear alianzas locales** para contribuir al desarrollo y la conservación del medio ambiente.



Incorporar al **100%** de los colaboradores y proveedores en los **programas sostenibles de Hoteles City Express**.



Implementar un **programa profundo de sensibilización del Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes** en el Sector de los Viajes y el Turismo (CCN).



Continuar con **programas sociales que impacten a las comunidades** en donde tenemos presencia.





# Presencia 2019



152  
hoteles



17,227  
habitaciones



4 países  
México, Colombia  
Costa Rica y Chile



4  
hoteles nuevos en 2019



+70  
ciudades



5 millones  
de clientes al año



30  
estados de México



4,000  
empleos directos generados

en su operación cotidiana  
en cada hotel, generamos

25

empleos directos

90

empleos indirectos



en el proceso de desarrollo  
de un hotel, generamos

90

empleos directos

150

empleos indirectos



	2017	2018	2019
Cuartos noche instalados al cierre de año	5,173,014	5,716,397	6,239,759
Cuartos noche ocupados al cierre de año	3,115,579	3,421,509	3,549,451
Tasa de ocupación media	60.2%	59.9%	56.9%
Superficie total de las instalaciones de alojamiento (m <sup>2</sup> )	693,909	761,417	794,426

### Número de instalaciones de alojamiento:

	2017	2018	2019
Propios	54 (40%)	57 (39%)	61 (40%)
Convertidos	33 (24%)	39 (26%)	28 (25%)
Arrendados	14 (11%)	14 (9%)	14 (9%)
Franquicia y Administrados	34 (25%)	38 (26%)	39 (26%)





# Ubicación de las Operaciones





GRI STANDARDS GRI-102-11

# ¿Cómo hacemos Sostenible Nuestro Negocio?



*Somos conscientes de que nuestra operación tiene impactos en el medio ambiente, la sociedad, la economía local y la rentabilidad de nuestro negocio. Por tal motivo, seguimos comprometidos en atender cada uno de éstos de forma constante, precisa y sistemática. Con 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.*



# Logros en Sostenibilidad 2019

De 2013 a 2019 logramos una reducción de:



**10%**  
 en consumo  
 de energía



**20%**  
 en consumo  
 de gas



**25%**  
 en consumo  
 de agua



**19%**  
 en la generación  
 de residuos



Inclusión al IPC  
 Sustentable de la  
 Bolsa Mexicana de  
 Valores



Exitosa  
 implementación del  
 Programa de  
 Inclusión Laboral;  
 actualmente en  
 expansión



Inversión del **8.3%**  
 de la utilidad neta a  
 iniciativas sostenibles



Impacto a través de  
 nuestras acciones a 12  
 de los Objetivos de  
 Desarrollo Sostenible  
 de la Organización  
 Mundial de las  
 Naciones Unidas.



# Grupos de **Interés**

**GRI** STANDARDS GRI 102-40, 102-42, 102-43

Nuestro Informe siempre se ha realizado con dos enfoques principales; la participación de los responsables internos de diversas áreas de la Cadena y la participación, mediante el diálogo con los grupos de interés a los que impacta nuestro negocio o nosotros impactamos en ellos.

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

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







# Análisis de Materialidad



La información que incluimos en el informe considera la participación de diversos grupos de interés, tanto internos como externos. Estos grupos de interés se hacen presentes a lo largo de toda nuestra cadena de valor y nos impactan directa o indirectamente, o nuestra actividad los impacta a ellos, por lo que es necesario en ambas situaciones establecer un diálogo para conocer sus necesidades y expectativas, atenderlas de forma oportuna y alineada a la estrategia de nuestro negocio.

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

## Los Grupos que consideramos en esta consulta fueron:

### Grupo de interés

### ¿Por qué estos grupos de interés son estratégicos?

818 colaboradores de los hoteles	Los colaboradores son un grupo de interés con el cual tenemos una amplia responsabilidad, cercanía, por esto fue el grupo con mayor representatividad en la muestra.
250 huéspedes	Los huéspedes son un grupo de interés importante por la cercanía e influencia. Ellos son los que hacen uso integral del servicio.
107 miembros de comunidades aledañas a los hoteles que operamos	Los hoteles están ubicados en lugares estratégicos en dónde también existen vecinos que por su representatividad y cercanía a la operación son sumamente relevantes.
52 proveedores estratégicos	Los proveedores son estratégicos por su capacidad de Influencia en el negocio, ellos son los que nos proveen de materias primas para poder brindar el servicio.
10 expertos en el sector turístico	Los expertos tienen representatividad y conocimiento del sector, estos factores nos ayudan a tener una visión más amplia.
Inversionistas que representan el 87% de la tenencia accionaria	Los inversionistas son un grupo de interés clave por la dependencia del negocio a sus decisiones y su responsabilidad en las mismas.
5 consejeros directivos	Los consejeros tienen una amplia representatividad e influencia en la toma de decisiones y en la estrategia de la compañía.



\*Global Reporting Initiative es una institución internacional que provee de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad, es una de las iniciativas con mayor popularidad a nivel global. Los estándares GRI actualmente son usados por empresas y organizaciones no lucrativas para dar a conocer su desempeño económico, social y ambiental ya que, al apegarse a estos estándares, proveen de información que es comparable, verificable y relevante para sus grupos de interés. Los estándares GRI contemplan tres tipos de información: descripción de la organización, dirección e indicadores de desempeño. Hoteles City Express incorpora estos estándares a sus informes de sostenibilidad desde 2017.

# Matriz de Materialidad



## 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

## Prioridad Media

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	Emissiones 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

# impacto city

HUÉSPEDES DEL MUNDO



“

*Somos una cadena hotelera sostenible y hoy, con el objetivo de alinear cada una de las acciones que realizamos, somos un catalizador de cambios, creamos valor y promovemos el desarrollo de cada una de las comunidades en donde operamos, así nace Impacto City.*

**Santiago Parra,**  
Presidente del Comité de Sostenibilidad

”

En Hoteles City Express sabemos que, para asegurar nuestro compromiso, es necesario definir ejes estratégicos que nos permitan generar un impacto positivo al medio ambiente, la sociedad y las comunidades donde operamos.

Bajo este panorama, reafirmamos nuestro compromiso sostenible a través de Impacto City, plataforma que nace de la esencia, valores y filosofía de nuestra cadena.



## Manifiesto

“En Hoteles City Express creemos que todos somos huéspedes de este mundo y todo lo que importa es hacer que nuestra estancia deje una huella positiva para el futuro”.

Impacto City es el reflejo de nuestro compromiso como empresa por mejorar nuestro entorno y las comunidades donde operamos, a través de acciones para el desarrollo sostenible en toda nuestra operación.

En Impacto City convergen tres pilares estratégicos:

### **CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE:**

Para la mitigación del cambio climático, la protección de la biodiversidad y la eficiencia de los recursos.

### **CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO:**

Para impulsar el desarrollo integral de las comunidades, al generar empleos bien remunerados, apoyar el emprendimiento social y garantizando un desempeño ético en sus operaciones.

### **CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR SOCIAL:**

Para promover prácticas justas y equitativas en el ámbito laboral, mejorar la condición de vida de las comunidades locales, al ser una Empresa Socialmente Responsable.



Conservación del medio **ambiente**

Cuidado de la Biodiversidad

Disminución de residuos y eficiencia energética

Turismo Responsable



Creación de **valor económico**

Innovación y Apoyo al Emprendimiento

Generación de empleos directos e indirectos

Ética, Transparencia y Gobernanza



Contribución al **bienestar social**

Inclusión y Diversidad

Capacitación y Desarrollo

Alianzas con organizaciones de alto impacto



Para Hoteles City Express cada acción cuenta; es por esto por lo que seguimos trabajando en apego a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, con una agenda alineada a ESG (Environmental, Social and Governance). En nuestro pilar de

Conservación del Medio Ambiente incluimos todo lo relacionado a E (Environmental), en el de Creación de Valor Económico incluimos como parte de los temas relevantes G (Governance) y en Contribución al Bienestar Social incluimos S (Social).



# Comité de Sostenibilidad



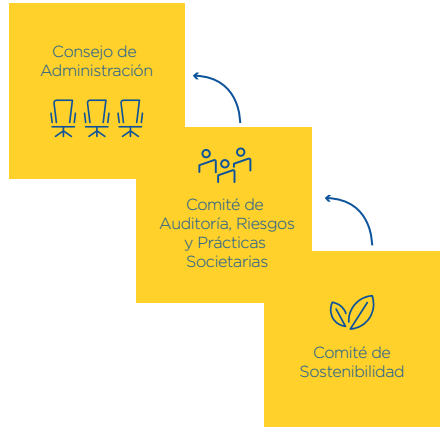
Creado en 2014, el Comité de Sostenibilidad se encarga de representar las acciones de **Impacto City**, teniendo como objetivo vigilar que las decisiones de inversión, desarrollo y operación de la Compañía estén orientadas a cumplir

con las mejores prácticas de sostenibilidad. Buscamos que las iniciativas implementadas tengan un alto impacto social y ambiental en las comunidades en donde operamos.

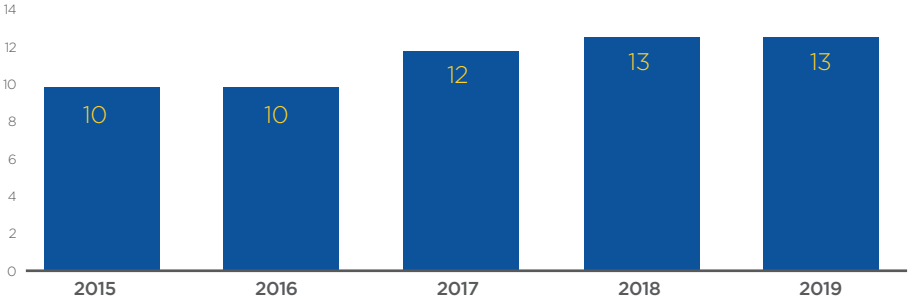
El Comité de Sostenibilidad reporta directamente al Comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias y éste a su vez informa de manera oportuna al Consejo de Administración sobre los esfuerzos e iniciativas implementadas.

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

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



En 2019 realizamos 13 sesiones del Comité de Sostenibilidad, sin embargo, año con año nos comprometemos más y consolidamos prácticas puntuales de sostenibilidad para toda nuestra operación.



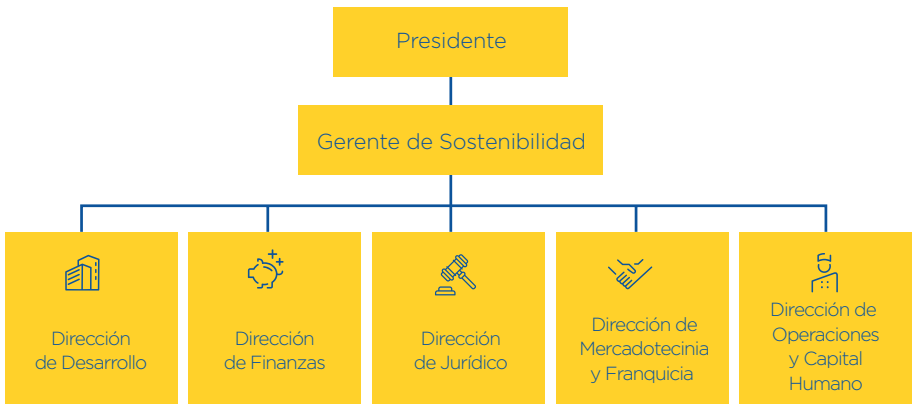
El Comité de Sostenibilidad está conformado por líderes de la Compañía que son agentes de cambio y fuente de influencia en sus áreas, los cuales representan un mosaico de posiciones jerárquicas para que las iniciativas sean adoptadas como un esfuerzo conjunto.

Entre todos los integrantes definen, aprueban y supervisan la ejecución de la Estrategia de Sostenibilidad de la Cadena y 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.

**Disenñar, autorizar, dar seguimiento y evaluar** los resultados del Programa de acciones de sostenibles de Impacto City.

**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 acciones sostenibles.

**Definir el manifiesto y objetivos** de Impacto City.

**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 acciones sostenibles 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 acciones sostenibles.

**Comunicar a los grupos de interés las acciones** que realiza Hoteles City Express en materia de sostenibilidad a través de la plataforma Impacto City.

**Conducir el proceso de certificaciones** (ambientales y sociales) en los programas y distintivos definidos dentro del programa de acciones sostenibles.

**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.

**Vigilar el apego** a los principios de responsabilidad social de nuestras inversiones.



## Conservación del medio ambiente

A través de **Impacto City**, contribuimos a mitigar el cambio climático, a proteger la biodiversidad, a ser más eficientes en el uso de los recursos, neutralizar nuestra huella de carbono y poder ofrecer productos y servicios más sostenibles en cada una de las comunidades donde operamos.



## Optimización de Recursos

En Hoteles City Express estamos comprometidos con el aprovechamiento eficiente de los recursos naturales a largo plazo, buscando siempre estrategias en el ahorro de agua, energía y gas; esto nos permite seguir innovando en otras iniciativas de mitigación, compensación y la apuesta a fuentes de energías renovables.



# Nuestra Huella de Carbono



Por primer año en Hoteles City Express, presentamos la medición de nuestra huella de carbono por el impacto que tiene poder conocerla y así estar en posibilidades de mitigarla, además de poder cumplir con los estándares de reporte establecidos por Global Reporting Initiative (GRI).

La huella de carbono se define como la cantidad total de Gases Efecto Invernadero (GEI) causados directa o indirectamente por una organización, producto o servicio. Es por tanto un inventario de GEI que se mide en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente (CO<sub>2</sub>eq).

Para el cálculo de la huella de carbono se definieron los alcances 1 y 2 con base en la metodología de *Greenhouse Gas Protocol*. Se utilizaron los registros de consumo de electricidad y gas y un estimado de diésel y gasolina a partir de recibos financieros. El cálculo

de emisiones se hizo a partir de la combinación de mediciones directas y de documentación con el uso de factores de conversión del Diario Oficial de la Federación (DOF) y la Comisión Reguladora de Energía (CRE) considerando los siguientes gases de efecto invernadero: CO<sub>2</sub>, NH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O.

Nuestra medición de Huella de Carbono o inventario de emisiones considera los alcances 1 y 2:

- Emisiones directas (Alcance 1): Emisiones de GEI provenientes de fuentes fijas o móviles que pertenecen o son controladas por nuestra organización.
- Emisiones indirectas (Alcance 2): Emisiones de GEI que se generan fuera de nuestras instalaciones como consecuencia de nuestro consumo eléctrico.



	Fuente	Toneladas de CO <sub>2</sub> eq	Litros/kWh	Giga Joules	Aclaraciones
Alcance 1	Gasolina	1,510.6	650,224.53 Litros	22,238	Uso en camioneta del hotel y automóvil del personal de ventas.
Alcance 1	Diésel	58.2	22,423.86 Litros	866	Uso en equipos de sistema contra incendio y planta de emergencia
Alcance 1	Gas	10,083.72	4,439,045 Litros	114,083	Uso específico para brindar el servicio de agua caliente y el desayunador
Alcance 2	Electricidad	33,913	58,269,807 kWh	209,771.30	Se consideró el consumo eléctrico de los hoteles ubicados en México y LATAM.



**45,565.5 tCO<sub>2</sub>eq** total de emisiones en 2019

## Nuestra Huella de Carbono a través del Tiempo

De igual forma, realizamos por primera vez la medición de las emisiones de toneladas de CO<sub>2</sub>eq que Hoteles City Express ha emitido desde 2013,

este análisis considera los dos insumos más significativos utilizados en la operación diaria de un hotel: el gas y la electricidad.

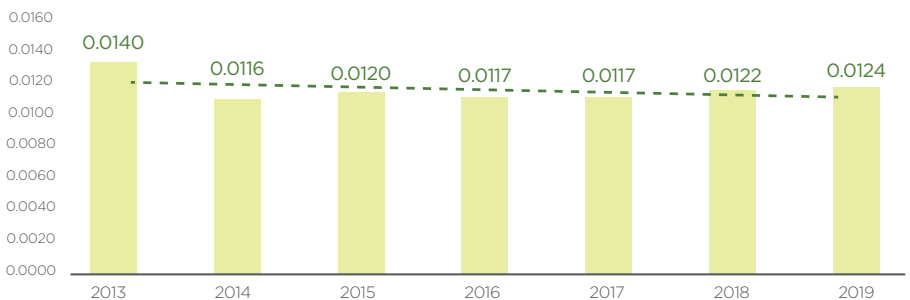


**↓ 11%** de emisiones de las toneladas de CO<sub>2</sub>eq generadas por gas y electricidad, con respecto al año base 2013

El análisis comparativo de emisiones totales por Cuarto Noche Ocupado mide el consumo de gas y electricidad de la Cadena y demuestra que existe una disminución a partir del 2014 que se mantiene fluctuando ligeramente hasta

llegar a los 0.0124 toneladas de CO<sub>2</sub>eq generado por Cuarto Noche Ocupado en el último año, esta cifra equivale a las emisiones generadas por un auto promedio en un recorrido de 49.5 kilómetros.

### Toneladas de CO<sub>2</sub>eq por Cuarto Noche Ocupado





↓ **12%**

de emisiones generadas por el consumo de electricidad por Cuarto Noche Ocupado del 2013 al 2019



↓ **15%**

de emisiones generadas por el consumo de gas por Cuarto Noche Ocupado del 2013 al 2019



La reducción de emisiones desde el 2013 representa el equivalente al **ahorro de emisiones** que se habrían generado por la energía utilizada en **525 hogares** promedio a lo largo de un año o un viaje de 18,153,650 kilómetros en un auto promedio<sup>1</sup>.

## Acciones de **Mitigación**

Actualmente contamos con dos proyectos de mitigación que contribuyen a la disminución de nuestra huella de carbono. El primero es **“Vida rural sustentable”**, este programa ayuda a comunidades rurales de México a tener acceso a fuentes de agua segura y promueve el uso de nuevas tecnologías para reducir la deforestación. El segundo programa es **“Un árbol para ti, un bosque para todos”** es nuestra iniciativa de reforestación que contribuye a la captura de carbono.



## Avanzamos hacia el **Futuro con Energía Renovable**

Para Hoteles City Express buscar alternativas de suministro de energía eléctrica limpia ha sido una prioridad desde nuestra fundación, en ese sentido, este año logramos concretar un proyecto que nos hace avanzar hacia un futuro sostenible. Nos entusiasma informar que, a finales de octubre de 2019, inició la vigencia de un contrato PPA (Purchase Power Agreement) legado para la adquisición y suministro de energía limpia a partir de junio 2020, obteniendo desde octubre 2019 beneficios económicos en el costo del suministro. Esta acción permitirá reducir los costos operativos y mejorar la eco-eficiencia en la operación de la compañía, así como, neutralizar la huella de carbono en al menos el 60% de los hoteles.



<sup>1</sup> Fuente: <https://www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator>



# Eficiencia Energética

**GRI** STANDARDS: GRI 103-1, 103-2, 302-1, 302-3, 302-4

**SASB** - GESTIÓN DE ENERGÍA

La energía es uno de los principales insumos para la operación de nuestros hoteles, nos importa garantizar el uso eficiente de este recurso, así como de combustibles.

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



**16.3 kWh** de consumo de energía por Cuarto Noche Ocupado



**63%** del total de nuestras propiedades cuentan con iluminación LED.

## Plan de Ahorro Energético

Contamos con un plan estratégico de ahorro de energéticos que nos permite controlar los gastos y optimizar consumos de cada unidad de negocio. Realizamos nuestra gestión mediante un sistema de control donde monitoreamos, registramos, evaluamos y mejoramos cada consumo, con el fin de obtener el mayor rendimiento energético posible sin disminuir el nivel de confort que requiere el huésped.

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





CONSUMO PROMEDIO POR REGIÓN (kWh por Cuarto Noche Ocupado)		Consumo Anual (kWh)
Noroeste	17.3	10,126,006
Noreste	16.8	11,638,847
Centro Occidente	16.5	9,095,957
Sur	16.3	6,396,576
Sureste	24.1	10,609,743
Metropolitana	10.4	7,499,056
LATAM	16.4	2,903,622

La energía eléctrica que se consume en Hoteles City Express es adquirida a través de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) para la República Mexicana, y en región LATAM proveedores independientes de acuerdo con la zona de ubicación.



**58,269,807 kWh**

consumo total de energía eléctrica en 2019

CONSUMO DE ENERGÍA  
(kWh por Cuarto Noche Ocupado)

2013	18.2
2014	15.6
2015	15.6
2016	15.8
2017	15.1
2018	15.9
2019	16.3



**10%**

de ahorro en el consumo de energía con respecto al año base 2013





# Consumo de Gas

Al 2019 contamos con 15 propiedades que hacen uso de “gas natural”, considerando este suministro como una energía limpia, teniendo un promedio de consumo de 0.830 litros por cuarto

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)

2013	1.5
2014	1.1
2015	1.2
2016	1.3
2017	1.1
2018	1.2
2019	1.2



## 20%

de reducción en el consumo de gas con respecto al año base 2013



## 4,439,045 litros

El total de Gas consumido durante 2019

**CONSUMO PROMEDIO POR REGIÓN**  
(Litros por Cuarto Noche Ocupado)

Noroeste	1.3
Noreste	1.6
Centro Occidente	1.3
Sur	1.5
Sureste	1.1
Metropolitana	0.9
LATAM	1.1





# Cuidado del Agua

**GRI** STANDARDS GRI 103-1

**SASB** - GESTIÓN DE AGUA

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

Seguimos comprometidos con el medioambiente operando con prácticas que optimizan el uso de los recursos, como el agua, por lo que implementamos equipos de alta eficiencia e innovación en nuestros procesos cotidianos.

## Gestión de **Uso del Agua**

El abastecimiento de agua es mediante la red municipal y/o pipas y pozos propios. La medición es diaria, se toma del medidor principal y medidores adicionales colocados en los equipos de cuarto de máquinas y lavandería.

Se ha mantenido el mismo consumo de agua en los últimos 2 años

### CONSUMO DE AGUA (Litros por Cuarto Noche Ocupado)

2013	412
2014	364
2015	305
2016	330
2017	300
2018	310
2019	310

### CONSUMO PROMEDIO POR REGIÓN (Litros por Cuarto Noche Ocupado)

Noroeste	362
Noreste	308
Centro Occidente	376
Sur	271
Sureste	388
Metropolitana	199
LATAM	288





25%

de ahorro en el consumo de agua con respecto al año base 2013



1,106,121 m<sup>3</sup>

total de consumo de agua a nivel cadena en 2019



## ¿De dónde Proviene el Agua que Consumimos?



SASB - GESTIÓN DE AGUA

**Red Municipal de agua potable:** Nuestros hoteles consumen agua de la red de abastecimiento de agua potable que permiten llevar agua hasta la vivienda de los habitantes de una población determinada, la extracción y el mantenimiento son responsabilidad del gobierno.

**Red Municipal combinado con Pipas:** Tenemos un segundo esquema en el que se utiliza agua del sistema municipal y de la compra de pipas de agua potable. Dependiendo de la necesidad y el abastecimiento que se necesite en el momento.

**Pipas:** Existen hoteles que sólo se abastecen de pipas de agua, que son operadas y controladas por proveedores privados.

**Pozos de agua:** También existe la modalidad de extracción directa de pozos que es una captación vertical que permite la explotación del agua freática contenida en los intersticios o las fisuras de una roca del subsuelo, en lo que se denomina acuífero.

A nivel regional, en 2019 el agua dulce que se utilizó en nuestras unidades es distribuida de la siguiente manera:

Región	Red Municipal	Red Municipal + Pipas	Pipas	Pozos
Noroeste	80%	12%	8%	0%
Noreste	64%	20%	16%	0%
Centro Occidente	63%	22%	15%	0%
Sur	55%	25%	15%	5%
Sureste	70%	10%	5%	15%
Metropolitana	59%	26%	15%	0%
LATAM	100%	0%	0%	0%



# Gestión de Residuos

GRI STANDARDS GRI 103-2

## GENERACIÓN DE RESIDUOS (Gramos por Cuarto Noche Ocupado)

2013	455
2014	391
2015	371
2016	380
2017	350
2018	350
2019	370



**19%** de reducción en la generación de residuos con respecto al año base 2013



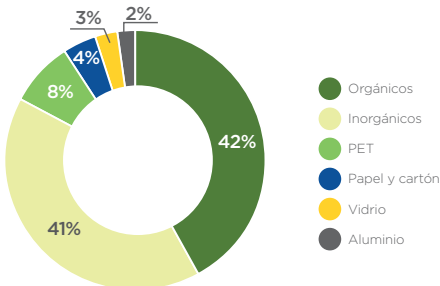
**1,329 toneladas** de residuos se produjeron a nivel cadena en 2019

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.

## Clasificación de Residuos por Cuarto Noche Ocupado



## CONSUMO PROMEDIO POR REGIÓN (Gramos por Cuarto Noche Ocupado)

	2018	2019
Noroeste	365	366
Noreste	358	354
Centro Occidente	358	362
Sur	348	379
Sureste	362	400
Metropolitana	328	378
LATAM	343	357

\* NOTA: Los residuos de desechables biodegradables son considerados dentro del rubro de orgánicos debido a su proceso de elaboración y descomposición en un periodo no mayor a 240 días.



# Protección a la Biodiversidad

GRI STANDARDS GRI 103-1, 304-1, 304-2

SASB- IMPACTOS ECOLÓGICOS

## 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. Hemos establecido diferentes acciones para el cuidado de la biodiversidad en México.

### Iniciativas de Protección a la Biodiversidad



Vida Rural Sustentable



Reforestación



Recuperación de Poblaciones del Águila Real



Iniciativas que dejan Huella

## Número de Instalaciones Ubicadas Cerca o en Zonas Protegidas

SASB- IMPACTOS ECOLÓGICOS

Un área natural protegida se considera la que marca la Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. Hasta el cierre de 2019, teníamos un total de 13 hoteles ubicados cerca o en alguna de estas zonas, equivalentes al 8.5% del total de los hoteles.

### Hoteles que respetaron vegetación nativa:

1. City Express San José, Costa Rica
2. City Express Mérida
3. City Express Playa del Carmen
4. City Express Suites Playa del Carmen



**Hoteles cerca o en zonas de reservas protegidas**

1. City Express Playa del Carmen
2. City Express Suites Playa del Carmen
3. City Express Suites Cabo San Lucas
4. City Express Plus Cabo San Lucas
5. City Express Junior Puebla Angelópolis
6. City Express Puebla Angelópolis
7. City Express Cancún
8. City Express Junior Cancún
9. City Express Paraíso
10. City Express Junior Villahermosa
11. City Express Tampico
12. City Express Tuxpan
13. City Express Veracruz

Los hoteles ubicados en estas zonas cumplen todos los requerimientos dispuestos en la legislación Federal para su construcción y operación.



## Recuperación de las Poblaciones del **Águila Real** y su Hábitat en México



A lo largo de siete años hemos promovido la conservación del águila real a través de Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, A.C. (FMCN), con diversas actividades de restauración del ecosistema y monitoreo de la especie, buscamos rescatar las poblaciones y su hábitat en 15 estados de la República Mexicana donde Hoteles City Express tiene presencia.



Gracias a la contribución de empresas como **Hoteles City Express**, en los últimos siete años, se ha logrado **incrementar el número de parejas reproductivas del águila real**, pasando **de 70 a 156** en el territorio nacional

Con las siguientes acciones estamos impulsando el conocimiento de esta especie para ayudar a su conservación y evitar su extinción:



**16 parejas y 7 polluelos** monitoreados en el Cañón de Santa Elena; Sierra Gorda de Guanajuato; Janos, Chihuahua; Saltillo, Coahuila; y Mazapil, Zacatecas.



Fortalecimiento de **brigadas comunitarias.**



**227 personas** en capacitaciones a través conferencias y talleres educativos



Difusión de un documental en medios de comunicación y notas sobre el **día nacional del águila real.**



Mantenimiento del **Centro de Rehabilitación para Vuelo de Águila Real** en El Diente, Monterrey.

En línea con el objetivo de sensibilizar a los actores locales clave sobre la importancia de la especie, contribuimos para la producción de materiales educativos que incluye un juego lúdico y una historieta de **Iká, el águila en peligro.** Este

material educativo narra la historia de un águila real desde su nacimiento hasta que deja el nido, mostrando los riesgos que la especie enfrenta durante su vida para mantener su vuelo.



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

**25** INSTITUCIÓN PRIVADA  
AÑOS





# Iniciativas que Dejan Huella

En Hoteles City Express seguimos reforzando nuestro compromiso con el ecosistema natural realizando diversas acciones en las comunidades donde operamos, con el firme propósito de mantener a la naturaleza y sus ciclos vitales.

## Participación en la Hora del Planeta

Año con año, Hoteles City Express se une al apagón eléctrico a nivel mundial con el fin de hacer un llamado de atención a los problemas sobre el cambio climático y tomar conciencia de lo que cada uno puede hacer por el planeta.



## Programa de Limpieza de Playas y Liberación de Tortugas

Hacemos conectividad con el entorno.

Con este programa buscamos fomentar la participación de la población local en la conservación de los océanos, a través de actividades que beneficien al medio ambiente y a la comunidad, como es la recolección de residuos, mantenimiento del hábitat y liberación de especies.

- En Alianza con **Aeroméxico** y la participación de 50 voluntarios, realizamos la limpieza de la playa Xcabel-Xcabelito, en Cancún, Quintana Roo, acción que nos permitió retirar de la playa **146 kilogramos de microplásticos**, dar mantenimiento a sus alrededores y contribuir a la **conservación de más de 100 nidos de tortugas** que se encontraban en periodo de anidación.



# Vida Rural **Sustentable**

Un año más sumamos esfuerzos con el Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, (FMCN), promoviendo diversas acciones que ayudan a comunidades rurales de México a incrementar su seguridad alimentaria, tener acceso a fuentes de agua segura y promover el uso de nuevas tecnologías para reducir la deforestación a través de la entrega de estufas ahorradoras de leña y ollas solares que les permiten mejorar sus condiciones de salud familiar y economía doméstica. Al mismo tiempo se reduce la degradación forestal, la pérdida de biodiversidad y las emisiones de gases de efecto invernadero.



**14 comunidades**

beneficiadas en Coahuila  
y Nuevo León



**12 estufas**

ahorradoras de leña y  
12 ollas solares entregadas



**90 personas**

incrementan su seguridad alimentaria con  
la instalación de 20 huertos familiares



**94 personas**

tienen acceso a una fuente  
de agua segura



**12 familias**

disminuyen su consumo  
mensual de leña en 40%



**60 toneladas**

de CO<sub>2</sub>eq evitadas al año.



## Programa de Reforestación y Voluntariado

# UN ÁRBOL PARA TI, UN BOSQUE PARA TODOS

En Hoteles City Express buscamos que nuestros colaboradores y socios City Premios formen parte de los programas de conservación del medio ambiente.

Realizamos la jornada de reforestación 2019 en el Valle de Amanalco en el Estado de México

con el respaldo de Outward Bound México, en alianza con el Consejo Mexicano para la Silvicultura Sostenible. Dicha actividad permitió a los participantes conectarse con la naturaleza para sensibilizar de su cuidado y protección, además de valorar todos los esfuerzos que la compañía realiza en el pilar ambiental.



**+ 50**

participantes



**2.5 hectáreas**

de bosques reforestadas



**340 toneladas**

de CO<sub>2</sub>eq en 20 años, serán captadas por los árboles de las áreas reforestadas



**+ 6,000 litros**

litros de agua provee esta cuenca a la CDMX.



Esta actividad otorga más beneficios:



Tener suelos más fértiles, ríos y mantos acuíferos más sanos para dar refugio a la fauna local.



Mayor consciencia del policultivo de árboles y el medio ambiente.



Reducir la temperatura de las ciudades.





# Turismo **Responsable**

En Hoteles City Express estamos comprometidos con nuestro entorno, adoptamos una filosofía para colaborar y ser parte de un turismo responsable; en línea con esta filosofía hemos generado alianzas y adhesiones con diferentes organizaciones como el Instituto de Turismo Responsable (ITR), la Organización Mundial de Turismo (OMT) y el Pacto Global de Naciones Unidas (UNGC, por sus siglas en inglés), teniendo una estrategia orientada a prevenir, reducir y eliminar nuestro impacto negativo y maximizar el impacto positivo en todas las comunidades donde operamos.

Para lograrlo, nos comprometemos a:

- Motivar y formar a colaboradores con los principios de Turismo Responsable.
- Fomentar la participación de colaboradores y huéspedes en prácticas sostenibles, que beneficien a la población.
- Contribuir a la reducción en consumos energéticos, agua, residuos y recursos no renovables.
- Apoyar iniciativas de emprendimiento y tecnología para favorecer el desarrollo económico.
- Obtener la satisfacción del cliente interno y externo, realizando una gestión sostenible y asegurándonos de las medidas de seguridad e higiene.
- Contribuir al desarrollo de la economía local consumiendo productos y artesanías locales.





# Compras Sostenibles



57%

de nuestras compras de insumos son biodegradables y/o reciclables

Para Hoteles City Express sus proveedores forman parte importante de la estrategia de sostenibilidad, innovación y compromiso con la comunidad, por lo que busca fomentar una relación comercial con ellos basada en sus valores institucionales, asegurando así una cadena de suministros sostenible en el tiempo y responsable con la sociedad y el medio ambiente.

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.



## Hoteles Ubicados en Zonas de Inundación



SASB - ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

En 2019 se realizó un análisis para identificar los hoteles situados en zonas con alto riesgo de inundación ubicados dentro del territorio mexicano. Como resultado de este estudio y de acuerdo con los atlas de riesgos municipales del Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED) se identificaron 35 hoteles en riesgo, esta cifra corresponde a un 23.6% del total de hoteles ubicados en México.

Cada Hotel cuenta con un plan interno de protección civil que le permite prevenir y gestionar de manera adecuada los diferentes riesgos a los que se encuentran expuestos.

Aunque estos hoteles se encuentran ubicados en dichas zonas, durante 2019 no se registraron inundaciones en los hoteles ubicados en México y LATAM.



## Apego Total a la Legislación Ambiental

En Hoteles City Express, y como parte de nuestro DNA, estamos sumamente comprometidos en el cumplimiento de la legislación en materia ambiental en cada una de las comunidades

donde operamos y considerando todas las fases, desde el desarrollo hasta la operación de nuestros hoteles, demostrando así el compromiso y la preocupación por el medio ambiente.





## 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. Durante el 2019 logramos poner en operación 438 cuartos, alcanzando un total de 152 hoteles en más de 70 ciudades.

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

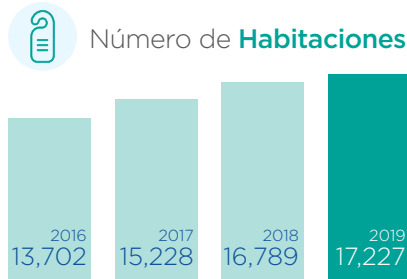


# Crecimiento

Somos la cadena hotelera con mayor crecimiento en México, en términos de número de hoteles.

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.

En 2019 mantuvimos un crecimiento sostenido, inaugurando 4 nuevos hoteles y sumando 438 habitaciones, ampliando nuestra oferta una vez más.





# 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, estructuramos nuestro gobierno corporativo de acuerdo con 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).

Los Consejeros Independientes cumplen con los criterios establecidos en los Estatutos sociales de la Compañía, por el Artículo 26 (veintiséis) de la Ley del Mercado de Valores y por cualquier otra disposición que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.



# 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.



# Ética y Transparencia

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

- Código de Ética
- Políticas de seguridad de la Información
- 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, por medio de reuniones y conferencias telefónicas periódicas.

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

**“Estamos orgullosos de formar parte del Ranking de “500 empresas frente a la corrupción” de Revista *Expansión*.**

Una metodología aplicada por Integridad Corporativa 500 (IC500), iniciativa conjunta de Mexicanos contra la Corrupción y la Impunidad y Transparencia Mexicana, que constata la

existencia y evalúa la calidad de las políticas de anticorrupción presentadas como información pública en los medios digitales de la Compañía.





# Integridad

GRI STANDARDS GRI 102-17

SASB-PRÁCTICAS LABORALES



## Programa **Confía**

Con este 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](mailto:denuncias.hotelescity@resguarda.com)



Desde el 2014, a través de nuestra línea de denuncia **Programa Confía** recibimos denuncias sobre diversos temas y todas **son atendidas al 100%**.





# 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.

También en este mismo documento establecemos que los colaboradores de Hoteles City Express por ningún motivo podrán hacer contribuciones monetarias o en especie, a campañas u organizaciones políticas o algún otro grupo cuyo objetivo sea ejercer presión en cambios de legislación. Durante 2019, no se realizó ninguna aportación de este tipo.

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.



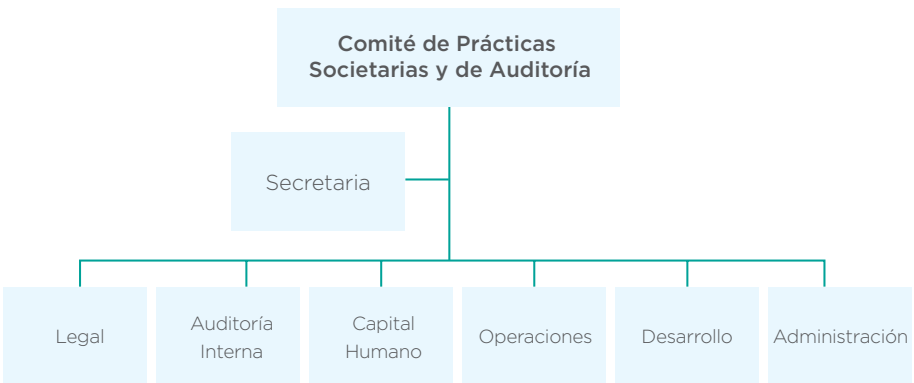
**100%**

de los colaboradores, directivos, consejeros y proveedores firman 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.

El Comité de Ética está integrado por 7 (siete) miembros, que son designados por el Consejo de Administración de Hoteles City Express. Se eligen preferentemente entre funcionarios de cada una de las siguientes áreas: legal, auditoría interna, capital humano, operaciones, desarrollo y administración, dicho comité también contará con un secretario quien podrá ser o no uno de sus miembros. Esta comisión reporta directamente al Comité de Prácticas Societarias y de Auditoría.

## Comité de **Ética**



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



# Capacitación en el Código de Ética

GRI STANDARDS GRI 205-2



**4,356** (100%)

colaboradores capacitados



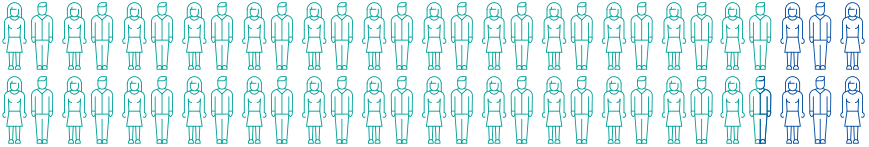
**34,848** HHC

de horas hombre capacitación



**8** horas

de duración del curso

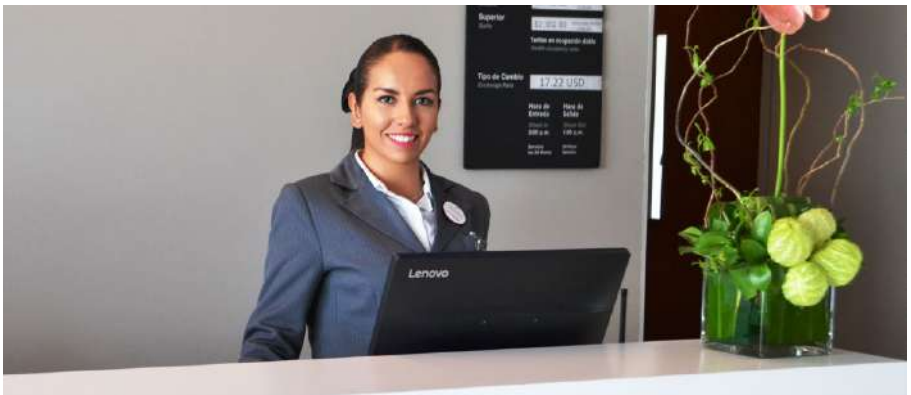


**3,893**

colaboradores se capacitaron en los hoteles, cifra equivalente a un **89%** de la plantilla laboral

**463**

colaboradores en las oficinas centrales fueron capacitados, cifra equivalente a un **11%** de la plantilla laboral







# Seguridad y Privacidad del Cliente

Las políticas de seguridad de la información nos ayudan a hacer de Hoteles City Express, un lugar más seguro. Desarrollamos planes de trabajo que fortalecen la ciberseguridad y seguridad de la información de nuestros clientes.

En los últimos tres años (2017, 2018 y 2019) reportamos en CERO el número total de infracciones de seguridad de la información

u otros incidentes de ciberseguridad, el número total de infracciones de seguridad de la información que involucran la información de identificación personal de los clientes y la cantidad total de multas pagadas en relación con violaciones de seguridad de la información u otros incidentes de seguridad cibernética. Somos muy cuidadosos de la información que tenemos en nuestras manos.



# Licitación con Proveedores



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.



**5,500** Proveedores con los que tenemos relaciones de negocio.

En 2019, 500 nuevos proveedores se integraron a nuestro catálogo como prestadores de servicios y productos.



**95%** de proveedores son nacionales; mismos que operan en las localidades más cercanas a nuestras sedes, **únicamente el 5% son proveedores extranjeros**



**200**

proveedores dedicados a la construcción



**150**

proveedores participaron en una licitación en 2019

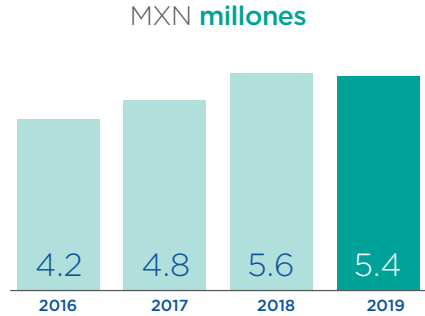




# Inversión Social

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

En 2019 el monto destinado a este propósito fue del **8.3%** de la utilidad neta, lo cual refleja nuestro profundo interés en impulsar el bienestar económico y social de las comunidades donde operamos, al mismo tiempo que protegemos su entorno.



# Generación de Empleos Directos e Indirectos

GRI STANDARDS GRI 201-1, 103-1, 103-2

Hoteles City Express genera en su operación cotidiana de cada hotel



25

Empleos Directos



90

Empleos Indirectos

Hoteles City Express genera en el proceso de desarrollo de los hoteles



90

Empleos Directos



150

Empleos Indirectos

	2018	2019
Ventas totales	\$2,887,502	\$3,150,624
Costos de Operación Hotelera	\$1,428,791	\$1,645,038
Salarios y Relativos	\$535,713	\$630,684
Inversiones	\$2,346,595	\$1,758,987
Pago de Impuestos	\$55,913	\$16,303
Utilidad Neta	\$279,696	\$65,213
Inversión social	\$5,600	\$5,400
% Inversión Social / Utilidad Neta	2.0%	8.3%
Flujo de efectivo de operación	\$605,914	\$770,740
Valor económico creado	\$871,322	\$712,199
Valor económico distribuido	\$591,626	\$646,987
Valor económico retenido	\$279,696	\$65,213

\*Las cifras se muestran en miles de pesos





# Programas de Innovación y Emprendimiento

GRI STANDARDS GRI 103-1, 103-2

“

*A través de nuestros programas nos enfocamos en impulsar a los emprendedores para que desarrollen sus ideas y consoliden sus empresas. En Hoteles City Express estamos convencidos del poder que una idea bien ejecutada puede tener para el desarrollo económico de una comunidad.*

**Mónica Narro**  
Subdirectora de Relaciones Públicas  
Hoteles City Express

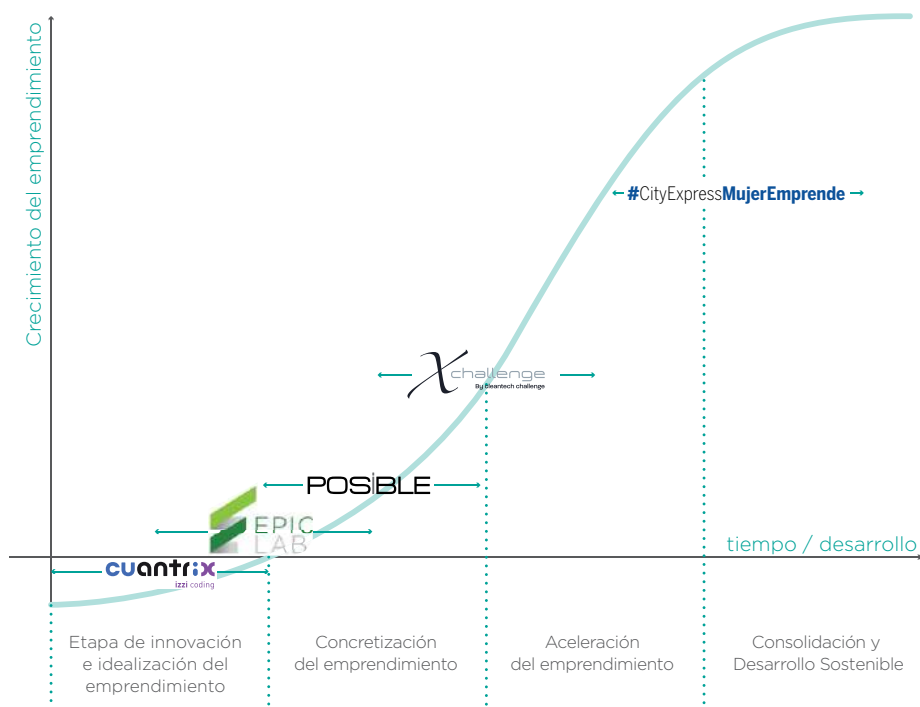
”



# Cadena de Valor del Emprendimiento

**Impacto City**, en su apartado de innovación y emprendimiento, sigue impulsando 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.

Para Hoteles City Express el tener una buena idea no es todo, también hay que impulsar a las empresas a crear un negocio escalable, es por esto que colaboramos con importantes actores del ecosistema emprendedor mexicano, como: Cuantrix, EpicLab, Posible, X Challenge y #CityExpressMujerEmprende, que han permitido afianzar este programa y cubrir con las etapas del emprendimiento.



Estamos presentes en toda la cadena de valor del emprendimiento.

# CUANTRIX

A través de esta colaboración buscamos generar equidad de oportunidades en las Ciencias de la Computación para que, cada año en México, un millón de niñas, niños y jóvenes aprendan a programar en dos ejes fundamentales: Lecciones Cuantrix y Reto Cuantrix.

Nuestros objetivos se enfocan en:

**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.

Además, con Reto Cuantrix impulsamos la creatividad y talento de los niños al incentivarlos para que diseñen, programen y construyan prototipos funcionales que resuelvan una problemática social.

**CUANTRIX**  
izzi coding



Resultados Seguimiento + Reto Cuantrix



y 539 escuelas se implementó el Programa y Reto Cuantrix



alumnos impactados



docentes impactados



lecciones impartidas





# EPIC LAB

EPIC Lab es el Centro de creatividad Innovación y Emprendimiento del Instituto Tecnológico Autónomo de México ITAM. Con la renovación de esta alianza fomentamos la cultura emprendedora dentro y fuera de sus aulas, además de otorgar herramientas y habilidades a nuevos emprendedores que contribuyan a la generación de valor de largo plazo.



**900** participantes en 2019

Participando activamente en las siguientes actividades:



**5** talleres cortos para consolidar una cultura de emprendimiento e innovación para alumnos, exalumnos y miembros de la comunidad ITAM **432 asistentes.**



**4** Epic Nights - eventos de networking y de intercambio de diálogo con emprendedores.

## Programa formativo de emprendimiento interuniversitario “EPIC Entrepreneurship & Innovation Bootcamp”

Actividad realizada para proveer a los alumnos de herramientas y conocimientos que les permitan evaluar nuevas oportunidades de negocio

y convertir sus propias ideas en empresas escalables.

Impacto Bootcamp:



**62**

alumnos de 5 universidades participantes



**1**

Entrepreneur in Residence del Martin Trust Center for MIT Entrepreneurship



**36**

conferencias



**12**

proyectos



# POSIBLE

Renovamos nuestra alianza con el programa de emprendimiento POSIBLE, (de Fundación Televisa). Gracias a esta alianza ofrecemos las herramientas, contactos y recursos para impulsar el emprendimiento escalable basado en innovación.

Sumamos esfuerzos para realizar:

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

**CAMPAMENTO POSIBLE:** Evento donde los emprendedores dan una mejor estructura y profundizan sobre su modelo de negocio.

# POSIBLE



Participación en la República Mexicana



51

paneles realizados en  
40 ciudades y 27 estados



1,500

proyectos presentados



119

empleadores registrados



+20,000

modelos de negocio desarrollados



# X-CHALLENGE

X Challenge (antes Cleantech Challenge México) es un proceso abierto de ideación y modelado de soluciones a las grandes problemáticas que afectan a México y Latinoamérica.

A través de este trabajo colaborativo, buscamos incrementar el desarrollo y adopción masiva de innovación sustentable que permitan reducir los impactos negativos del cambio climático en cualquier industria.



Con esta gran colaboración, durante el 2019 se tuvieron los siguientes resultados:



## Premio a la Innovación Sostenible

Por quinto año consecutivo otorgamos el **Premio Innovación Sostenible de Hoteles City Express**, buscando reconocer las iniciativas de alto impacto que proponen soluciones reales

y viables para combatir el cambio climático, y que además se puedan integrar en uno de los sectores más dinámicos y de mayor crecimiento en el país: el turismo.

Ganador 2019  
**Catálisis: Reciclaje químico - enzimático del PET**

Innovación que propone una solución de economía circular para el consumo de PET, al producir botellas grado alimenticio a partir de una resina 100% reciclada.



Catálisis es una startup que cuenta con conocimientos técnicos e infraestructura básica para sintetizar enzimas. Desde 2018 se enfoca en la investigación y el desarrollo para diseñar enzimas que permite realizar un proceso químico-enzimático sustentable, de escala industrial, para el reciclaje del PET.

Con la implementación del proceso Reciclaje químico - enzimático del PET se igualan las propiedades de la resina reciclada con las propiedades de la resina virgen cerrando el círculo del plástico y permitiendo la economía circular del mismo.



*Nos entusiasma aportar al desarrollo de ideas innovadoras en pro del medioambiente y nuestro bienestar actual y futuro*

**Javier Arce**  
Director de Desarrollo  
Hoteles City Express



# #CityExpressMujerEmprende

A través del programa **#CityExpressMujerEmprende** nos enfocamos en impulsar a las emprendedoras para que consoliden sus empresas, acercándoles el conocimiento y las herramientas necesarias para que desarrollen habilidades empresariales, todo con la finalidad de que logren un mejor desempeño económico.

Con esta edición, Hoteles City Express forma una nueva generación de mujeres emprendedoras, comprometidas y dispuestas a romper paradigmas y seguimos demostrando nuestro compromiso para cerrar la brecha de género del emprendimiento en México.



## Lanzamiento de la Segunda Edición



**+ 140** modelos de negocio de diversos sectores registrados



**40**

pre-seleccionadas



**16**

emprendedoras



“

*#CityExpressMujerEmprende  
nos guía para asegurar las  
bases de nuestros negocios  
y llevarlos a ser modelos  
sostenibles*

**-Emprendedoras, Segunda Edición**

”





Contribución al  
bienestar **social**

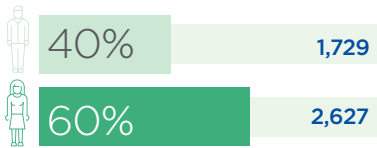
Con **Impacto City**, buscamos contribuir a nuestra sociedad a partir de los servicios que ofrecemos, promoviendo prácticas de operación

justas y equitativas para todos nuestros colaboradores, así como para nuestros huéspedes y las comunidades que nos rodean.

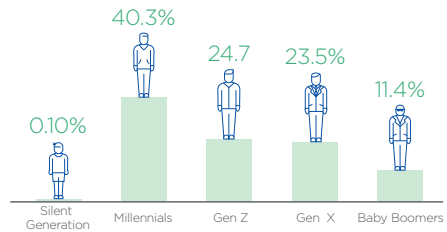


# Nuestros Colaboradores

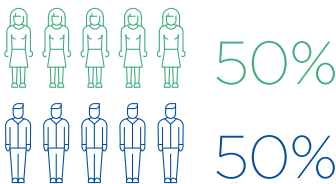
**4,356**  
total de  
colaboradores



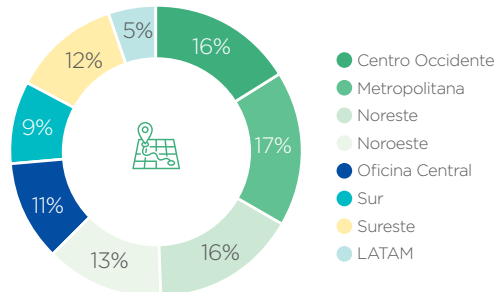
Colaboradores divididos por generaciones



Gerencias y Direcciones en la cadena por Género



Colaboradores por región







# 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 siempre buscamos que se logre su más alta satisfacción para obtener un compromiso total hacia los proyectos de la organización, esto lo

hacemos 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



**4,356 empleos directos** y más de **10,000 indirectos** anualmente



**5.2%**

Tasa de ausentismo



**19%**

de los colaboradores  
son madres solteras



**60%**

de los colaboradores  
son mujeres



**31 años**

es la edad promedio  
de los colaboradores



**50%**

de mujeres en puestos  
directivos y gerenciales



**10.3%**

Tasa de rotación



**10.10%**

Rotación voluntaria



**0.18%**

Rotación Involuntaria



# Aprendizaje, Confianza y Comunicación

GRI STANDARDS GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-1

## Aprendizaje Organizacional



A través de nuestro programa de aprendizaje organizacional contamos con un plan de capacitación que brinda diversos cursos en temas de desarrollo personal y profesional, además de orientar a los nuevos colaboradores a la Cultura de la Compañía y a su modelo de trabajo.



**62**

cursos



**5,746**

asistentes



**46,883**

horas de capacitación

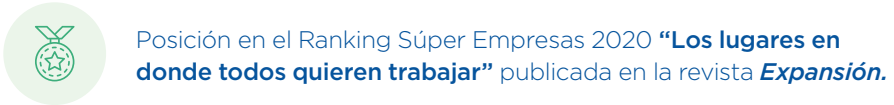


# Clima Laboral



La encuesta de clima laboral **#OrgulloCity** es una muestra del esfuerzo continuo de Hoteles City Express en fortalecer su Cultura y Clima Organizacional.

En 2019, aplicamos una rigurosa encuesta a nivel cadena realizada por la firma de consultoría **Top Companies**, orgullosos de los siguientes resultados:



# 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.



## Medios de **Comunicación Interna**

### Click - **Workplace**

Es nuestra plataforma de comunicación digital que permite conectarnos de forma dinámica y permanente de esta manera facilitamos la productividad empresarial, a la vez que profesionalizamos la comunicación interna de una forma amigable y familiar.

Reunimos a más de 1,700 colaboradores y generamos conversaciones en torno a todo lo que importa para Hoteles City Express.



### Workchat

Es un mensajero digital integrado dentro de Click (Workplace). Permite enviar mensajes instantáneos, para comunicarnos de manera inmediata y en tiempo real, de manera personal e individual entre colaboradores.



### Mailing

A través de este medio compartimos información valiosa de carácter institucional como aperturas, lanzamientos de campañas, nombramientos y más.

### Tablero de **comunicación**

Medio de comunicación dirigido a los colaboradores que, debido a sus funciones, no cuentan con equipo de cómputo ni correo institucional en cada uno de nuestros hoteles. Nos permite mantener informado al corazón de nuestro negocio, al equipo operativo de todo lo que importa.

### Revista **Comunidad City**

Es nuestra revista donde compartimos historias y experiencias de la cadena, además de informar sobre todo lo que importa para Hoteles City Express, su entorno y su cultura.







# Evaluación del Desempeño

GRI STANDARDS GRI 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 2019 aplicamos la evaluación de desempeño en las siguientes categorías laborales en diferentes regiones:

Contador General

Ejecutivo de Ventas

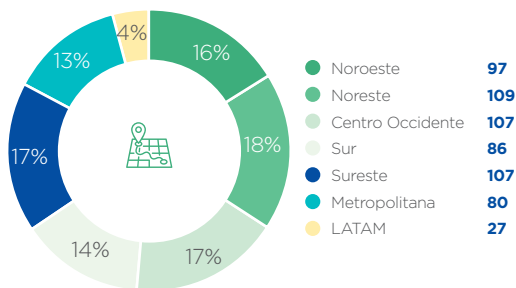
Gerente de Ventas

Gerente General

Gerente Operativo

Jefe de Servicio y Venta Directa

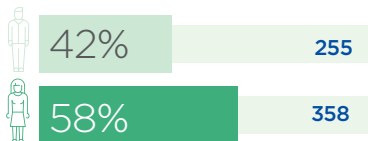
Evaluaciones aplicadas por región para crecimiento profesional



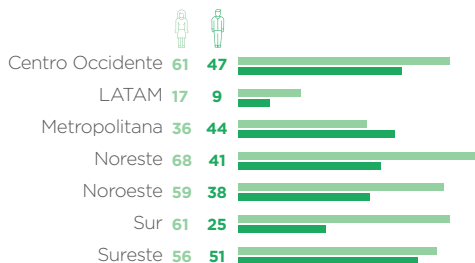
## 613

colaboradores evaluados para posiciones con crecimiento profesional

Evaluaciones aplicadas por género



Evaluaciones aplicadas por género y región



## 67%

de nuestros gerentes han sido promovidos internamente



# Sueldos, Beneficios y Prestaciones



SASB- PRÁCTICAS LABORALES

En Hoteles City Express el **100% de nuestros colaboradores** ganan un salario por arriba del mínimo nacional; lo cual permite cumplir e ir más allá de lo que marca la ley.

## Salario medio por hora (Monto en Moneda nacional)

Noroeste RR	\$30.28
Noroeste ZF	\$34.68
Noreste RR	\$30.37
Noreste ZF	\$28.6
SUR	\$27.02
Sureste	\$30.65
Centro Occidente	\$30.11
Metropolitana	\$31.00

RR y ZF (Resto de la República y Zona Fronteriza) el SMG en estas zonas varía dependiendo de esos 2 factores.

\*Cifras de acuerdo al salario estipulado en 2019.



En los hoteles, el salario promedio por hora a nivel nacional es de **\$30.34 MXN**, por arriba de lo estipulado por la ley durante el 2019.

Nuestras operaciones se apegan al cumplimiento de la ley laboral, por lo tanto, no tenemos monto alguno por pérdidas monetarias derivadas de violaciones a la ley laboral y estamos dentro del marco normativo al 100%.



# Beneficios y Prestaciones

En Hoteles City Express trabajamos día a día en la construcción de un ambiente de trabajo que fomente el desarrollo profesional y personal, además de atraer y retener al mejor talento a través de diversas acciones que forman parte de nuestra cultura



Hospedaje en hoteles de la cadena con tarifa preferencial



Programa de desarrollo y capacitación



Juntas Anuales de planeación



Eventos de integración



Convenios con diferentes empresas



Política de Inclusión y No discriminación



Programa En Buena Compañía

## "En buena compañía"

Desde hace más de 4 años, nuestro programa "En Buena Compañía" se ha encargado de organizar y estructurar actividades en pro

de nuestro bienestar, con 3 ejes claros de acción: **Salud Física, Salud Financiera y Salud Emocional.**

### Salud Física

- Campañas IMSS
- Nutrióloga
- Pausas Activas
- Campañas de Alimentación
- Salud sexual
- Campañas de Prevención
- Comedor de Colaboradores
- Torneos Internos y Externos

### Salud Financiera

- Talleres de Salud Financiera
- Préstamos para Empleados
- Ventas Corporativas
- Descuentos a Colaboradores

### Salud Emocional

- Reconocimiento a Colaboradores
- Comidas Bimestrales
- Celebración de Cumpleaños
- Días Especiales / Feriados
- Concurso de Pintura Infantil
- Corporate Games
- Onboarding Kids
- Diversidad e Inclusión



# Protección Civil

Con la finalidad de mejorar nuestros indicadores en materia de Salud y Seguridad interna se han impartido diversos cursos y actividades de protección civil a nuestros colaboradores.



**2,165**

Colaboradores capacitados  
en Salud y Seguridad



**3,424**

Horas de Capacitación  
en Salud y Seguridad



**333**

Número de Cursos



**184**

Total de simulacros



**1,182**

Total de Brigadistas





# Programa de Diversidad e Inclusión Laboral

GRI STANDARDS GRI 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.

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

- Modelo de Diversidad e Inclusión implementado y en proceso de despliegue a toda la compañía.
- Procesos de Reclutamiento Libres de Prejuicios.



## Comunidad Sorda

En Hoteles City Express cada día nos esforzamos por reconocer y reintegrar a la sociedad de forma activa a grupos diversos y con capacidades diferentes.

Durante 2019 arrancamos con un programa para fomentar la integración y sensibilización para puestos clave de nuestro equipo, con el objetivo de compartir la cultura de la comunidad sorda y los lineamientos institucionales de Hoteles City Express para lograr ser una cadena incluyente.



15

Cursos de sensibilización de coaching auditivo



188

personas impactadas (Hoteles y Oficina Central)



100

personas beneficiadas por jornadas de salud auditiva



Hoteles City Express, en su continuo compromiso con la inclusión, crea City Incluye, una certificación interna que regula la incorporación de colaboradores con discapacidad auditiva a nuestros hoteles, reconociendo así sus mejores prácticas laborales.



hoteles de nuestra cadena se distinguen con esta certificación interna.

### Principales aliados



# Equidad de Género

Fomentamos la igualdad y equidad sin importar el género, nuestro objetivo es respetar la capacidad de cada individuo, así como su condición, edad, sexo, raza, etc.



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



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



La protección a los derechos de niñas, niños y adolescentes en el sector turismo, es un tema fundamental para la industria hotelera. Para atender este importante aspecto, nuestra empresa implementó diversas acciones y una gran campaña de sensibilización para directivos, colaboradores, así como para nuestros proveedores. Esto nos permitirá prevenir cualquier tipo de acción ilegal en nuestras instalaciones.

Rechazamos cualquier modalidad de Trata de Personas, en especial la Explotación Sexual y/o Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes.

En la actualidad la compañía cuenta con **138 hoteles adheridos** al Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo.

### Acciones desarrolladas:

- Capacitación por región y a nivel cadena, realizada a través de una agencia especializada y certificada por la Secretaría de Turismo.
- Protocolo de Acción Institucional para Hoteles City Express.
- Aplicación del Protocolo para la Adhesión al Código de Conducta Nacional.
- Constancias de certificación por propiedad.





# Inversión Social y Alianzas Estratégicas

GRI STANDARDS GRI 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.

## Programa City Re-Construye

Seguimos sumando esfuerzos para apoyar a los más afectados por los desastres naturales.

Este año, formamos alianza con la organización Un Hogar para Chiapas llevando a cabo el

evento deportivo y de inclusión "Corriendo por un Hogar", esta actividad se realizó con el fin de recaudar fondos para seguir llegando a más familias afectadas por los sismos presentados en 2017 y 2018.

Evento realizado en Tuxtla Gutiérrez Chiapas



100

participantes



10

familias beneficiadas







INSTITUTO  
PEDAGÓGICO PARA  
PROBLEMAS DEL  
LENGUAJE, I.A.P.

Este año, en coordinación con el Instituto Pedagógico para Problemas de Lenguaje y Audición A.P., brindamos apoyo para llevar a cabo el XV Seminario de Capacitación para maestros de niños sordos de toda la República

Mexicana, donde los docentes se especializaron en acciones para mejorar la atención de los niños sordos que reciben en los Centros de Atención Múltiple y Programa de inclusión educativa.



**390**

maestros provenientes de 29 Estados de la República Mexicana.



**10**

sesiones de trabajo otorgadas en 4 días.

Con esta alianza, también contribuimos a que:



**18**

jóvenes sordos terminaran la Secundaria



**20**

niños sordos finalizaran su Primaria



**+150**

niños y jóvenes sordos continúen su educación básica en el próximo ciclo 2019-2020.





## Voluntariado **Rally Interactivo**

Hoteles City Express se une con voluntariado corporativo a MVS Radio para desarrollar el Rally Interactivo y convivio del Día del Niño, un evento realizado para niños del Instituto Pedagógico para Problemas de Lenguaje y Audición. A.P., en donde buscamos reconocer los logros de los niños con discapacidad auditiva, así como fomentar la inclusión y reforzar nuestro programa de sensibilización, parte esencial de la cultura organizacional de la Compañía.



**120**

niños participaron



**12**

docentes se involucraron



**15**

actividades de integración



**30**

voluntarios de Hoteles City Express



## Hablando de Inclusión por el Arte

Una vez más, en alianza con Ilumiteatro Monumental brindamos un espectáculo innovador resaltado en el arte popular mexicano con "La fiesta de Coloricuario", una producción teatral con alebrijes iluminados que tiene el firme propósito de llevar a las comunidades donde operamos los valores sociales y un gran mensaje de inclusión, paz, respeto y tolerancia.



Somos iguales porque somos diferentes



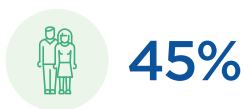
funciones



asistencia de niños



asistentes en diversos  
Estados de la República



asistencia de adultos





# Donativos en especie

Contribuimos con el mejoramiento de las comunidades en donde operamos, mediante acciones locales que permitan impactar positivamente a las instituciones no lucrativas y mejorar el desarrollo integral de las mismas,

así es como reflejamos nuestros esfuerzos coordinados y regulados a través de la Política de Donación y Voluntariado aplicada a nivel cadena.



**87,647**

personas beneficiadas



**135**

alianzas con Asociaciones y ONG's



**24,500**

piezas en promedio donadas de blancos, equipamiento y suministros



## Rizos de Amor

Una vez más, contribuimos a ayudar a que niños y niñas mexicanos que padecen de pérdida de cabello crónica o cualquier tipo de padecimiento relacionado con cáncer, reestablezcan su autoestima, esto lo hacemos en alianza con Rizos de Amor y Alegría A.C., brindando espacios para realizar colectas y cortes de cabello, así como la entrega de pelucas.



**1,620**

participantes



**580**

personas participaron en la donación de cabello



**3**

personas beneficiadas con la entrega de pelucas



## Mujeres Unidas con Salud, Amor y Seguridad

Con Mujeres Unidas con Salud, Amor y Seguridad A.C., contribuimos a realizar acciones para que disminuyan los casos de cáncer en mujeres mexicanas a través de la educación y promoción del cuidado de la salud, este año nos sumamos con la donación en especie para la recaudación de fondos que les permite abastecer su albergue y poder brindar apoyo a pacientes.

**MUSAS**

Mujeres Unidas con Salud, Amor y Seguridad A.C.



Taller “Mujer Resiliente” para colaboradoras de Oficina Central de Hoteles City Express



Donación de almohadas



Tapitas de plástico



PET y Revistas



Amenidades



## INEA

Seguimos impulsando a nuestros colaboradores en niveles operativos para concluir sus estudios de secundaria y 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.



## Museo Universitario de Arte Contemporáneo

Comprometidos con el arte, reforzamos nuestra alianza con el Museo Universitario de Arte Contemporáneo, contribuyendo a brindar difusión cultural en medios digitales y con la donación de cuartos noche para ponentes durante el montaje de sus exposiciones.





# Certificaciones

Hoteles City Express cuenta con un amplio Portafolio de Certificaciones las cuales avalan su compromiso con la Sostenibilidad, cumpliendo así con estándares nacionales e internacionales de protección al medio ambiente, optimización del uso de energéticos, agua y desechos, así como la implementación de prácticas robustas de vinculación social.

Esto nos permite trabajar continuamente en la vanguardia de la calidad que otorgamos a nuestros clientes.



DISTINTIVO



PROGRAMA  
MODERNIZA



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





# Índice Contenidos GRI y SASB

**GRI** STANDARDS GRI 102-55

## 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 pág. 68
Contenido 102-3 Ubicación de la sede	2
Contenido 102-4 Ubicación de las operaciones	2, 9, 11
Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica	Informe Anual pág. 1
Contenido 102-6 Mercados servidos	Informe Anual pág. 11
Contenido 102-7 Tamaño de la organización	9
Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	60
Contenido 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	10
Contenido 102-11 Principio o enfoque de precaución	13
Contenido 102-13 Afiliación a asociaciones	80

## Indicadores SASB

Métricas de actividad	10
-----------------------	----

## 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	13, 39 <small>La Empresa cuenta con Plan de Recuperación de Desastres y se está desarrollando un Plan de Continuidad del Negocio con respecto a TI.</small>

## Ética e integridad

GRI 102:  
Contenidos  
Generales 2016

Contenido 102-16 Valores, Principios, Estándares y Normas de Conducta	7, 43, 45
Contenido 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	44

## Gobernanza

GRI 102:  
Contenidos  
Generales 2016

Contenido 102-18 Estructura de gobernanza	42
Contenido 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	15
Contenido 102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	15, 20

## 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, 2018
	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	81-85

## Económico

GRI 201: Desempeño Económico 2016	Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	50
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	50
	Contenido 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	49
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	39
GRI 205: Anticorrupción 2016	Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	43
		Políticas anticorrupción: <a href="https://imagenescityexpress.scdn6.secure.raxcdn.com/sites/default/files/2017-02/PL_anticorrupcion.pdf">https://imagenescityexpress.scdn6.secure.raxcdn.com/sites/default/files/2017-02/PL_anticorrupcion.pdf</a>

## Ambientales

GRI 302: Energía 2016	Contenido 302-1 Consumo energético dentro de la organización	26
	Contenido 302-3 Intensidad energética	27
	Contenido 302-4 Reducción de consumo energético	26
<b>Indicadores SASB</b>	<b>Gestión de Energía</b>	<b>24, 26</b>
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	32, 33
	Contenido 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	32
	Contenido 304-3 Hábitats protegidos o restaurados	32-37
<b>Indicadores SASB</b>	<b>Impactos Ecológicos</b>	<b>32- 34</b>
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

<b>Indicadores SASB</b>	<b>Adaptación al Cambio climático</b>	<b>39</b>
-------------------------	---------------------------------------	-----------

## Sociales

GRI 401: Empleo 2016	Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	61, 62
	Contenido 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	67
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	63
	Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	66
<b>Indicadores SASB</b>	<b>Prácticas Laborales</b>	<b>44, 45, 60, 67</b>
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	33-38
GRI 415: Política Pública	Contenido 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	45

### 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	29
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30

### Indicadores SASB

Gestión del Agua

29, 30

### 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	
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	

### 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	
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	

### 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	26
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	27
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24

### 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	
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63
	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	68
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	68
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69

### 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	70
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	71
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71, 72

### Tema material: Anticorrupción

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	42
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43

**Tema material: Impacto económico a través de la generación de empleos directos e indirectos**

<b>GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016</b>	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	9, 41
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49, 61

**Tema material: Transparencia en la información**

<b>GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016</b>	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	43
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43

**Tema material: Preservación de cultura local y patrimonio natural**

<b>GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016</b>	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32-34
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	

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

<b>GRI 103: Presentación de información sobre el enfoque de gestión 2016</b>	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	51
	Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36, 52-58
	Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 52-58

CITY CENTRO CITY EXPRESS CITY EXPRESS  
Suites. PLUS.

cityexpress.  
hotels

cityexpress.  
Junior



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