



# INFORME DE **SOSTENIBILIDAD 2020**

RESILIENCIA\*CRECIMIENTO\*IMPACTO

**cityexpress**  
**hoteles**

Todo lo que importa®



# ACERCA DEL INFORME

**GRI** 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-50, 102-53, 102-54

El presente Informe de Sostenibilidad constituye nuestro octavo esfuerzo por reportar los resultados de la aplicación de estándares, políticas, programas y estrategias sociales y ambientales, en el ejercicio del 1º de enero al 31 de diciembre de 2020. Incluye también el desempeño del modelo de creación de valor económico, social y ambiental de la compañía.

El contenido de las temáticas se definió con base en un análisis de materialidad, para identificar los aspectos relevantes del sector de hotelero y darlos a conocer a nuestros inversionistas y principales grupos de interés. Este ejercicio es además un proceso de creación de valor y punto de partida de la gestión en sostenibilidad que permitirá atender los objetivos estratégicos y lograr un desempeño óptimo dentro de la compañía y con cada uno de nuestros grupos de interés.

Este informe se elaboró con base en los estándares de la Iniciativa Global de Reporte (GRI, por sus siglas en inglés) en su opción esencial y en conformidad con los principios de Inclusión de Grupos de Interés, Contexto de Sostenibilidad, Materialidad y Exhaustividad. También se incluyen las Normas Contables de Sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés) que aplican al sector de hoteles y alojamientos.

Además, se incorpora un análisis que nos permite identificar los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático y a nuestra operación, en apego a las recomendaciones de *TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)*, por sus siglas en inglés.

**Razón Social:** Hoteles City Express S.A.B. de C.V.

**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

## 04 MENSAJE DE LUIS

## 06 HOTELES CITY EXPRESS

Metas 2021 /07/ Nuestra Filosofía /08/ Ubicación de las Operaciones /10/ Presencia 2020 /11/  
Comprometido con nuestros huéspedes /12/

## 16 ¿CÓMO HACEMOS SOSTENIBLE NUESTRO NEGOCIO?

Logros en Sostenibilidad 2020 /17/ Grupos de Interés /18/ Análisis de Materialidad /19/ Impacto City /22/  
Comité de Sostenibilidad /23/

## 25 CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Nuestra huella de carbono /26/ Eficiencia Energética /30/ Consumo de Gas /32/ Cuidado del Agua/33/  
Gestión de Residuos /35/ Protección a la Biodiversidad /35/ Iniciativas que dejan Huella /38/ Compras  
Sostenibles /41/ Hoteles ubicados en zonas de Inundación /43/ Apego total a la Legislación Ambiental /43/  
Gestión de los Riesgos y Oportunidades de Cambio Climático (TCFD) /44/

## 48 CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO

Crecimiento /49/ Gobierno Corporativo /50/ Integridad /51/ Código de Ética /53/ Inversión Social /55/  
Programa de Innovación y Emprendimiento /56/

## 60 CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR SOCIAL

Nuestros Colaboradores /61/ Cultura City Express /63/ Aprendizaje, Confianza y Comunicación /64/  
Clima laboral /65/ Libertad de Asociación /66/ Medios de Comunicación Interna /67/ Evaluación del  
Desempeño /68/ Sueldos Beneficios y Prestaciones /70/ Programa de Diversidad e Inclusión Laboral /74/  
Equidad de Género /75/ Código de Conducta Nacional de México /76/ Inversión Social y Alianzas  
Estratégicas /77/

## 84 CERTIFICACIONES

## 86 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI, SASB Y TCFD

## 98 ANEXOS

## 99 CARTA DE VERIFICACIÓN

# MENSAJE DE LUIS

## Estimados todos y todas

2020 fue un año retador en el que vivimos momentos difíciles, pero también fue un año de oportunidades en el que, a través de la tenacidad y el trabajo en equipo, descubrimos la fuerza de nuestro producto. Derivado de la resiliencia y el nivel de innovación que requirieron nuestras acciones, nos enorgullece aún más presentar los resultados anuales y compartir el impacto positivo en las diversas comunidades que hemos impulsado todas y todos los que colaboramos en Hoteles City Express.

En cuanto a los resultados anuales, la balanza es positiva ya que logramos resultados favorables, pese a la crisis derivada por la pandemia sanitaria.

- Contribuimos con la economía del país con la **generación de empleos directos e indirectos** a partir de la apertura de dos nuevos hoteles, sumando un total de 154 hoteles distribuidos en 75 ciudades y cuatro países latinoamericanos.

*Nos reinventamos para seguir ofreciendo **todo lo que importa**; fuimos la primera cadena hotelera en recibir la certificación **SafeHotels CovidClean™**, un estándar independiente para hoteles que se basa en las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y evalúa los procedimientos claves de higiene, limpieza, distanciamiento social y protocolos de bioseguridad, entre otros.*

- Dispuestos a seguir innovando y disrumpiendo la forma de hacer y ver las cosas, reforzamos nuestra vocación de servicio alcanzando 851,717 check outs e identificando, a través de encuestas de calidad, que el **88% de nuestros huéspedes son promotores de nuestras marcas** y recomiendan los servicios que proporcionamos.
- Además, brindamos más de **7 mil habitaciones a profesionales de la salud**, en apoyo a la pandemia; continuamos con la expansión de nuestro programa de Inclusión laboral en beneficio de la Comunidad Sorda, bajo el sello interno City Incluye. Nuestras acciones pasaron de impactar de 12 a 15 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización Mundial de las Naciones Unidas.

En este periodo, también reforzamos nuestro compromiso y pasión con tres pilares estratégicos: conservación del medio

ambiente, creación de valor económico y contribución al bienestar social, alcanzando logros de sostenibilidad de alto impacto entre los que se encuentran la incorporación de la metodología de **Sustainability Accounting Standards Board** (SASB por sus siglas en inglés), convirtiéndonos en la primera cadena hotelera en Latinoamérica en reportar bajo estos estándares.





Además, trabajamos en un análisis que nos ayudó a identificar los principales riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático desde el escenario de nuestra operación, en apego a las recomendaciones de **TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)**, por sus siglas en inglés).

En los últimos 19 años, hemos sido conscientes de que nuestra operación tiene impactos en el medio ambiente, la sociedad y la economía local. Por tal motivo, durante el 2020 realizamos una inversión social en especie (cuartos noche) equivalente a 8.3 millones de pesos, lo que significa un incremento de 53% con respecto al 2019.

Nos enorgullece profundamente ver hacia atrás y apreciar nuestra huella positiva con el planeta por medio de acciones como las siguientes:

- En 2020 refrendamos nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente a través iniciativas sostenibles que impactan en cada una de las comunidades donde operamos, además de realizar por segundo año consecutivo la **medición de nuestra huella de carbono**.
- Contribuimos con la protección de la biodiversidad por medio de cinco ejes de acción: 1) nuestro programa de **voluntariado ambiental**, 2) **gestión de aguas residuales**, 3) incorporación de ecotecnologías y procesos para el **aprovechamiento eficiente de los recursos naturales**, 4) alianzas para la **conservación de especies** y 5) permanencia de estándares internacionales en materia de *Environmental, Social and Governance*.
- También destacamos que, a través de nuestras alianzas estratégicas, fuimos **catalizadores de impacto positivo para más de 40 organizaciones**. Sabemos que la médula espinal de Hoteles City Express son los más de 3,100 colaboradoras y colaboradores y, como tal, durante el 2020 nuestra prioridad fue salvaguardar su bienestar en todos los ámbitos. Mantuvimos nuestras banderas de inclusión y equidad de género, y continuamos ofreciendo las mejores herramientas para su desarrollo profesional y personal.

*Desde nuestra posición como actor relevante en la industria, fomentamos la conciencia ambiental, social y mejores prácticas de ética en nuestros más de **3,500 proveedores**, al igual que la de nuestros huéspedes.*

Gracias a todas y todos por formar parte de estos resultados en un año de retos y oportunidades. Estos grandes logros son de toda la familia Hoteles City Express.

**Luis Barrios Sánchez**

Fundador, Presidente y Director General  
Hoteles City Express

# HOTELES CITY EXPRESS



cityexpress  
hoteles  
Todo lo que importa\*

# METAS 2021

*Refrendamos el compromiso de la Compañía, en un año atípico y adverso, mediante la implementación de proyectos e iniciativas sostenibles, destinando el 100 % de nuestra inversión en donativos en especie para beneficiar a las comunidades donde tenemos presencia.*



## #1

Convertir la **medición de huella de carbono** en un indicador recurrente de la compañía.

## #2

Consolidar nuestro **programa de voluntariado ambiental** logrando una participación activa del 70% de nuestros hoteles a nivel cadena.

## #3

Implementar un programa de **sensibilización del Código de Conducta** Nacional para todos nuestros colaboradores.

## #4

Permanecer en apego a **estándares internacionales en materia de ESG** (Environmental, Social and Governance).

# NUESTRA FILOSOFÍA

GRI 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.

# NUESTRAS MARCAS

## Descubre City Express

GRI 102-2, 102-6

A través de un concepto de servicios limitados, ofrecemos la mejor relación valor precio con 5 marcas hoteleras pensadas para ofrecer al viajero de negocios y de placer lo que realmente busca o necesita en México, y ahora también en plazas clave de Latinoamérica, teniendo presencia en 4

países, más de 75 ciudades con 154 hoteles en ubicaciones extraordinarias.

*Hay un City para todos.*



### CONTEMPORANEO- HISTÓRICO Y MODERNO

**City Centro** | Los Hoteles City Centro se ubican en edificios con valor arquitectónico en los principales centros históricos de México. Este nuevo concepto armoniza lo clásico con lo contemporáneo para brindar una experiencia de hospedaje.



### PRIVACIDAD- ESPACIO Y FUNCIONALIDAD

**City Express Suites** | La mejor opción de hospedaje para estancias largas fuera de casa, gozando de todas las ventajas prácticas de los servicios de un hotel con la comodidad de un departamento. Diseño contemporáneo en un ambiente seguro y confortable.



### VANGUARDISTA- DISEÑO INNOVADOR

**City Express Plus** | Diseño innovador y de vanguardia para quienes buscan ambientes y servicios especializados. Es el concepto ideal para trabajar o descansar en centros financieros, grandes ciudades y destinos turísticos. City Express Plus es punta de lanza y referencia dentro de la cadena en diseño, arquitectura y servicio.



### INTELIGENTE- CÓMODO Y PRÁCTICO

**City Express** | Ubicados en las rutas industriales, comerciales y turísticas más importantes de México, los hoteles City Express ofrecen instalaciones prácticas, habitaciones cómodas y servicios especializados a precios accesibles.

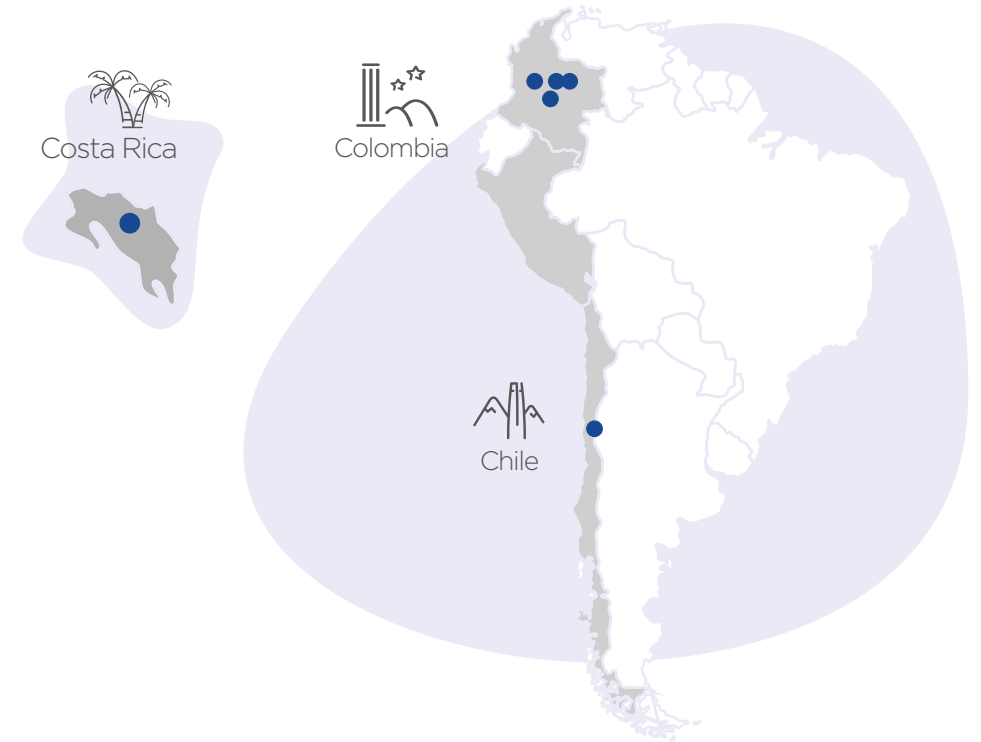


### ACCESIBLE- FUNCIONAL Y SEGURO

**City Express Junior** | Cómodo y moderno, es un espacio ideal para el viajero práctico que busca, ante todo, una experiencia de viaje eficiente con tarifas a su medida. Ideal para estancias cortas, cubre todo lo esencial a un precio accesible.

# UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES

GRI 102-4, 102-10, 106-6



○ Hoteles en operación

# PRESENCIA 2020

GRI 102-7



## Parámetros de actividad SASB

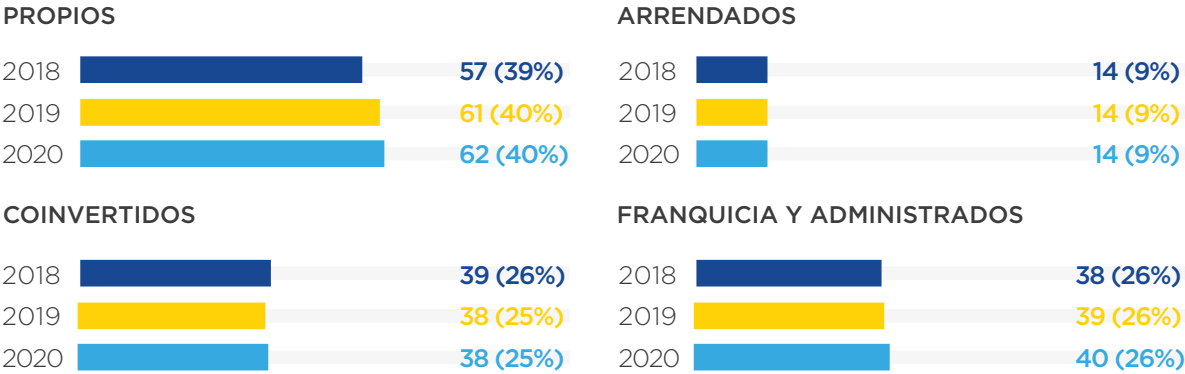


Se definen como el conjunto de factores que cuantifican la escala de una compañía y se usan para facilitar el análisis de los datos y su evolución en el tiempo.

| CÓDIGO      | PARÁMETRO                                                 | 2018      | 2019      | 2020      |
|-------------|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| SV-HL-000.A | Cuartos noche instalados al cierre de año                 | 5,716,397 | 6,239,759 | 6,356,468 |
|             | Cuartos noche ocupados al cierre de año                   | 3,421,509 | 3,549,451 | 1,761,277 |
| SV-HL-000.B | Tasa de ocupación media (%)                               | 59.9%     | 56.9%     | 27.7%     |
| SV-HL-000.C | Superficie total de las instalaciones de alojamiento (m²) | 761,417   | 794,426   | 806,258   |

### Número de instalaciones de alojamiento

SV-HL-000.D



# COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUÉSPEDES

GRI 418-1, 416-1

Del 2018 al 2020 le brindamos hospitalidad y confort a **12,919,821 huéspedes**.

## VALOR PARA NUESTROS HUÉSPEDES



*Grandes momentos,  
grandes recompensas.*

Ofrecemos un programa de lealtad creado para premiar a nuestros huéspedes por su preferencia y agradecer por considerarnos su mejor opción de hospedaje, en el cual reciben noches gratis en nuestros hoteles, monederos electrónicos

en tiendas de prestigio, vales de despensa, certificados para restaurantes, pases y cupones para parques de diversiones, cine y espectáculos, boletos de avión y autobús, entre otros.

cityexpress.  
hoteles  
Todo lo que importa\*



67,513

nuevos socios durante 2020

181,549,530

Puntos City Premios acreditados, mismos que se canjearon por **78,388 premios**

972,053

socios afiliados, recompensados por sus estancias en nuestros hoteles

125,216

socios hospedados en nuestros hoteles

# LA VOZ DEL HUESPED

Estamos sumamente comprometidos en escuchar a nuestros clientes para poder seguir innovando en las plataformas de comunicación y medición de la calidad de los servicios que proporcionamos, y así determinar el Índice de Satisfacción del Huésped (ISH).

**Durante el 2020, logramos:**

**851,717**  
check outs,

**688,830**  
encuestas enviadas exitosamente,  
representando el **81%** del total de  
check outs generados

**93,135**  
encuestas contestadas, que representa el  
**13.5%** de encuestas enviadas.

Además, a través del Net Promoter Score (NPS por sus siglas en inglés) identificamos a nuestros clientes como promotores de cada una de nuestras cinco marcas, teniendo como resultado que:

**El 88% de nuestros huéspedes**  
son promotores de nuestras  
marcas y facilitadores para  
recomendar los servicios que  
proporcionamos.

**88%**



**12%**

**El 12%** se identifica con alguna  
posible área de oportunidad.



# SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE

GRI 418-1, 419-1

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 cuatro años reportamos en **cero el número total de infracciones de seguridad de la información** u otros incidentes de ciberseguridad, detectados de manera interna y externa, de igual manera tenemos **cero infracciones de seguridad de la información que involucran la información de identificación personal de los clientes**, no tenemos pagos registrados por multas 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.*



# SALUD Y BIOSEGURIDAD PARA LOS CLIENTES

GRI 416-1

La nueva normalidad dictada por la pandemia nos ha obligado a reevaluar nuestros estándares, y adecuarlos a las necesidades y exigencias que los huéspedes buscarán en sus viajes de negocios y de placer.

Por esta razón, creamos un Protocolo de Bioseguridad y sana convivencia, con el objetivo de ofrecer espacios seguros y confiables que garanticen el bienestar de nuestros huéspedes, colaboradores y comunidades donde tenemos presencia.

Aquí presentamos algunas de las medidas implementadas en cada una de las propiedades que conforman a Hoteles City Express:

- Manual de bioseguridad basado en los lineamientos de la World Travel & Tourism Council (WTTC, por sus siglas en inglés).
- Estrecha colaboración con autoridades locales, estatales y federales para mantener debidamente informados a nuestros

huéspedes y colaboradores sobre todo lo relacionado al COVID-19.

- Filtro sanitario para huéspedes, personal y proveedores en sus respectivas entradas con el fin de disminuir el riesgo de contagio, además de proporcionarles gel anti-bacterial, toma de temperatura y cuestionario de detección de síntomas.
- Todo el personal cuenta con el debido equipo de protección que incluye careta, cubrebocas y guantes de látex, además de estar debidamente capacitado para atender situaciones de emergencia.
- Se aplican protocolos de limpieza y desinfección frecuentemente en las instalaciones y habitaciones respetando siempre la sana distancia y limitando la cantidad de personas en áreas públicas.

En Hoteles City Express nos enorgullecemos de ser la primera cadena hotelera a nivel mundial en recibir la certificación **SafeHotels CovidClean™**.



**SafeHotels CovidClean™**. Es un estándar independiente para hoteles que se basa en las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y evalúa los procedimientos claves de higiene, limpieza, distanciamiento social, protocolos de bioseguridad, entre otras cosas.

Además de ser reconocidos con la certificación **Safe Travels** otorgada por el *World Travel and Tourism Council* (WTTC por sus siglas en inglés), que busca garantizar los protocolos de salud e higiene establecidos por dicho Consejo y reconoce a los gobiernos, destinos y compañías de todo el mundo que han adoptado protocolos de salud e higiene, para que los turistas disfruten de viajes seguros.

Todo lo anterior, como reflejo de la excelencia que nos ha caracterizado desde siempre, y el compromiso que tenemos con la sociedad y nuestros huéspedes de brindarles el servicio de hospitalidad que se merecen.



# ¿CÓMO HACEMOS SOSTENIBLE NUESTRO NEGOCIO?



cityexpress  
hoteles  
Todo lo que importa\*

*Somos conscientes de que nuestra operación tiene impactos en el medio ambiente, la sociedad, la economía local y la rentabilidad de nuestro negocio.*

# LOGROS EN SOSTENIBILIDAD EN 2020

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 y por primer año realizamos un análisis de riesgos climáticos alineado a las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Información Financiera Relacionada con el Clima (TCFD por sus siglas en inglés).

Todos nuestros proyectos de desarrollo de hoteles cuentan con una Manifestación de Impacto Ambiental (MIA), en donde evaluamos los riesgos ambientales que se generan durante el periodo de construcción de las obras. Nos encargamos de cumplir al 100% con lo que pide la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), bajo el principio de cuidar el ambiente, compensar y mitigar los impactos ocasionados. Por último, también realizamos un ejercicio de materialidad (descrito en la sección de análisis de materialidad) y diálogo con nuestros principales Grupos de Interés para conocer su percepción respecto a los impactos económicos, ambientales y sociales, que generamos como Compañía.



**Inversión social** equivalente a **\$8.3 millones** de pesos lo que significa un incremento de 53% con respecto al 2019.



Continuamos con la expansión de nuestro programa de Inclusión Laboral Comunidad Sorda. bajo el sello **City Incluye en 62 hoteles** de la cadena.



Nuestras acciones pasaron de **impactar de 12 a 15 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Organización Mundial de las Naciones Unidas.



**Brindamos más de 7 mil habitaciones** a profesionales de la salud, en apoyo a la pandemia.



Trabajamos en la identificación de riesgos y oportunidades del cambio climático en nuestro escenario de operación, siguiendo las recomendaciones de **Task Force on Climate-related Financial Disclosures** (TCFD por sus siglas en inglés)



Incorporamos la **metodología de Sustainability Accounting Standards Board** (SASB por sus siglas en inglés) siendo la primera cadena hotelera en Latinoamérica en reportar bajo estos estándares.

# GRUPOS DE INTERÉS

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 hemos utilizado el marco de referencia del libro Verde de la Unión Europea que da recomendaciones para la sostenibilidad de las compañías, en el cual se clasifican los Grupos de Interés, acuerdo con su cercanía, representatividad, dependencia, responsabilidad e influencia que mantenemos con ellos.

| CERCANÍA                                                                    | REPRESENTATIVIDAD                                                         | DEPENDENCIA                                                | RESPONSABILIDAD                                                                                                         | INFLUENCIA                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Certificadoras<br>Clientes<br>Colaboradores<br>Comunidades<br>Constructoras | Asociaciones y<br>Cámaras<br>ANCH                                         | 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<br>Gobierno<br>Inversionistas<br>ONG<br>Sindicatos<br>Voceros | Bancos<br>Comerciales<br>Colaboradores<br>Comités internos | Colaboradores                                                                                                           | Colaboradores<br>Comunidades<br>Directivos<br>Gobierno<br>Huéspedes<br>Online Travel |
| Medios de Comunicación<br>ONG<br>Patrocinios<br>Proveedores                 | (Paneles y Foros)                                                         | Operadores en Hoteles<br>Proveedores                       | Comités internos<br>Comités para desarrollo de leyes y normas<br>Comunidades<br>Gobierno<br>Inversionistas<br>Sindicato | Agencias (OTAs)<br>Patrocinios<br>Proveedores                                        |

# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 102-21, 102-44, 102-46, 102-48, 102-49

Con el fin de identificar los temas relevantes en términos ambientales, sociales y económicos para el negocio y nuestros Grupos de Interés, durante 2018 y 2019 se llevó a cabo un proceso de definición de materialidad, de acuerdo con los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), en conjunto con un análisis de las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Realizamos un diálogo formal con los Grupos de Interés antes mencionados, cada tres años, a través de entrevistas personales o encuestas a una población representativa, consultamos su percepción de temas económicos y socioambientales. No habido cambios significativos ni de re-expresión en comparación con informes anteriores.

También realizamos un análisis de información externa, competencia, medios de comunicación, gobierno, inversionistas, tendencias globales y de la industria en los que 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. Tomamos en cuenta los temas de los Grupos de Interés antes mencionados para definir nuestra materialidad y el contenido de nuestros informes de Sostenibilidad.

Los Grupos que consideramos en este diálogo 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.                                            |
| 5 consejeros directivos                                         | Los consejeros tienen una amplia representatividad e influencia en la toma de decisiones y en la estrategia de la compañía.                                          |
| Inversionistas que representan el 87% de la tenencia accionaria | Los inversionistas son un Grupos de Interés clave por la dependencia del negocio a sus decisiones y su responsabilidad en las mismas.                                |



# MATRIZ DE MATERIALIDAD

GRI 102-47, 102-44



## PRIORIDAD ALTA

|      |                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------|
| MA1  | Uso sustentable del agua                                                         |
| MA3  | Manejo de residuos                                                               |
| MA5  | Ecoeficiencia energética                                                         |
| SI14 | Capacitación y Formación                                                         |
| SI15 | Seguridad y salud                                                                |
| SI17 | Diversidad e Igualdad de oportunidades                                           |
| SI20 | Atracción y retención de talento                                                 |
| EC25 | Anticorrupción                                                                   |
| EC27 | Impacto económico local a través de generación de empleos directos e indirectos. |
| EC29 | Cumplimiento y compromiso Ético                                                  |
| SE37 | Preservación de cultura local y patrimonio natural                               |
| SE38 | Prevención del turismo sexual ilegal (Código de Conducta Nacional)               |

## PRIORIDAD MEDIA

|      |                                                        |
|------|--------------------------------------------------------|
| MA2  | Cumplimiento legal ambiental                           |
| MA4  | Biodiversidad, ecosistemas y protección del hábitat    |
| MA6  | Emisiones a la atmósfera (gas y energía)               |
| SI16 | Balance de vida laboral - familiar                     |
| SI18 | Compensación y reconocimiento                          |
| SI19 | Motivación y sentido de pertenencia                    |
| SI21 | Diálogo social con colaboradores                       |
| SI23 | Actividades de voluntariado                            |
| SI13 | Desarrollo profesional                                 |
| EC26 | Salud y seguridad del huésped                          |
| EC28 | Transparencia en la información                        |
| EC31 | Competencia justa                                      |
| EC32 | Estructura de la organización                          |
| EC33 | Innovación en operaciones                              |
| SE39 | Innovación e inversión en comunidades locales          |
| SE40 | Atención y apoyo a Desastres Naturales                 |
| SE41 | Buen relacionamiento con comunidades                   |
| SE42 | Alianzas con Organizaciones de la Sociedad Civil local |

## PRIORIDAD BAJA

|      |                                                |
|------|------------------------------------------------|
| MA7  | Turismo ambientalmente responsable             |
| MA8  | Certificaciones ambientales                    |
| MA9  | Construcción en sitio no vulnerable            |
| MA10 | Tipo de materiales utilizados para el servicio |
| MA11 | Materiales para construcción                   |
| MA12 | Alimentos y bebidas sostenibles                |
| SI22 | Trabajadores migrantes                         |
| EC24 | Calidad del servicio                           |
| EC30 | Privacidad del huésped                         |
| EC34 | Fortalecimiento de la marca                    |
| EC35 | Calidad ambiental en interiores                |
| EC36 | Evaluación social y ambiental de proveedores   |

# GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-46

## Uso sustentable del agua

Desarrollamos políticas de operación para hacer uso eficiente del agua en nuestras actividades cotidianas, además de incorporar eco-tecnologías que permiten el ahorro durante la estancia del huésped. Realizamos una medición diaria por el consumo generado y a la fecha contamos con 15 plantas de tratamiento de agua residual que nos ayudan a mejorar la calidad del agua que retornamos al sistema de drenaje.

## Manejo de residuos

Mediante nuestra política ambiental interna y un programa permanente de reciclaje, involucramos a todo el personal a nivel cadena y a huéspedes para formar parte de esta cultura. Contamos con procedimientos de recolección, separación, registro y reciclado de todos los residuos que se generan durante la operación.

## Ecoeficiencia energética

Desde 2019 medimos y reportamos nuestra huella de carbono en donde identificamos de manera anual los consumos generados por la operación (uso de gas y electricidad) y a la vez desarrollamos estrategias de reducción, mitigación y compensación. En 2020 arrancamos en forma piloto con el proyecto de Sistema de Monitoreo Remoto para Sistemas

Críticos, plataforma que permite monitorear el funcionamiento adecuado de nuestros equipos y los consumos energéticos en tiempo real. Sin dejar de mencionar las políticas y procedimientos desarrollados para la eficiencia energética durante la operación, además de contar con un área dedicada al mantenimiento preventivo y predictivo.

## Formación y Capacitación

La Formación y Capacitación de nuestro talento es un eje prioritario y estratégico de la Compañía, siendo un recurso clave para encontrar los mecanismos que brinden a nuestros colaboradores los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para lograr su óptimo desempeño, el cumplimiento de sus objetivos personales, así como la aportación al propósito y a los objetivos a corto y largo plazo de la Compañía.

## Seguridad y Salud

Debido a la crisis sanitaria generada por COVID-19 cuidar la salud física y mental de nuestros colaboradores y clientes, ha tomado una especial importancia en la compañía. Somos pioneros a nivel mundial en certificarnos con SafeHotels CovidClean™ y SafeTravels que evalúan protocolos enfocados en la prevención,

limpieza y desinfección en habitaciones y áreas comunes. Así como procesos de bioseguridad dentro de nuestros centros de trabajo para el bienestar de los colaboradores. Tenemos un área especializada que gestiona este importante tema en la Compañía.

## Diversidad e Igualdad de oportunidades

Creemos que la diversidad e inclusión son clave para el funcionamiento de la compañía. Contamos con un programa de diversidad e inclusión laboral en donde integramos a nuestra plantilla laboral a la Comunidad Sorda, a través del Programa City Incluye, así como políticas de Derechos Humanos y No Discriminación y procedimientos de reclutamiento libres de prejuicios. Valoramos la diversidad en todas sus formas.

## Atracción y retención de talento

En Hoteles City Express innovamos nuestra forma de atraer y retener el talento. Contamos con procedimientos efectivos y un diccionario de competencias para cada una de nuestras marcas, que nos permiten agilizar los tiempos de respuesta e incrementar la calidad de nuestros candidatos.

## Anticorrupción

Contamos con un Código de Ética establecido, así como con un estricto compromiso de Anticorrupción donde todos nuestros colaboradores, directivos y proveedores se encuentran obligados a cumplir cada lineamiento.

## Impacto económico local a través de la generación de empleos directos e indirectos

Somos un importante generador de empleos, tanto en el proceso de desarrollo de cada hotel como en su operación cotidiana, lo que brinda un impacto positivo en las distintas comunidades donde tenemos presencia, aumentando el bienestar social de las mismas.

## Cumplimiento y compromiso ético

Buscamos construir relaciones sólidas y de confianza con todos nuestros grupos de interés, siempre comprometidos con la transparencia de la información y resultados generados, procuramos que nuestros proveedores y colaboradores estén alineados a nuestros valores y compromisos, establecidos en nuestro Código de Ética.

# impacto city

## HUÉSPEDES DEL MUNDO

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 compañía 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 Compañía Socialmente Responsable.



Conservación del medio ambiente

Cuidado de la Biodiversidad

Disminución de residuos y eficiencia energética

Turismo Responsable



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



7 ENERGÍA ASISTIBLE Y NO CONTAMINANTE



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Creación de valor económico

Innovación y Apoyo al Emprendimiento

Generación de empleos directos e indirectos

Ética, Transparencia y Gobernanza



8 CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



16 PAZ JUSTICIA Y INSTITUCIONES SÓLIDAS



Contribución al bienestar social

Inclusión y Diversidad

Capacitación y Desarrollo

Alianzas con organizaciones de alto impacto



1 FIN DE LA POBREZA



2 HAMBRE CERO



3 SALUD Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 CRECIMIENTO ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGNADES



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

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 *Environmental, Social and Governance* (ESG por sus siglas en

inglés). 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*).

ÍNDICE | HOTELES CITY EXPRESS | NEGOCIO SOSTENIBLE | CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE | CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO | CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR SOCIAL | TABLAS DE INDICADORES

# COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

GRI 102-31, 102-18

TCFD GOB-A, GOB-B



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.



## OBJETIVOS Y RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

- Definir el perfil, ámbito de acción y metas en materia de Sostenibilidad.
- Diseñar, autorizar, dar seguimiento y evaluar los resultados del Programa de acciones de sostenibles de Impacto City.
- Definir el manifiesto y objetivos 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.
- 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, alineadas al Programa de acciones sostenibles.

- 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 cultura de sostenibilidad.

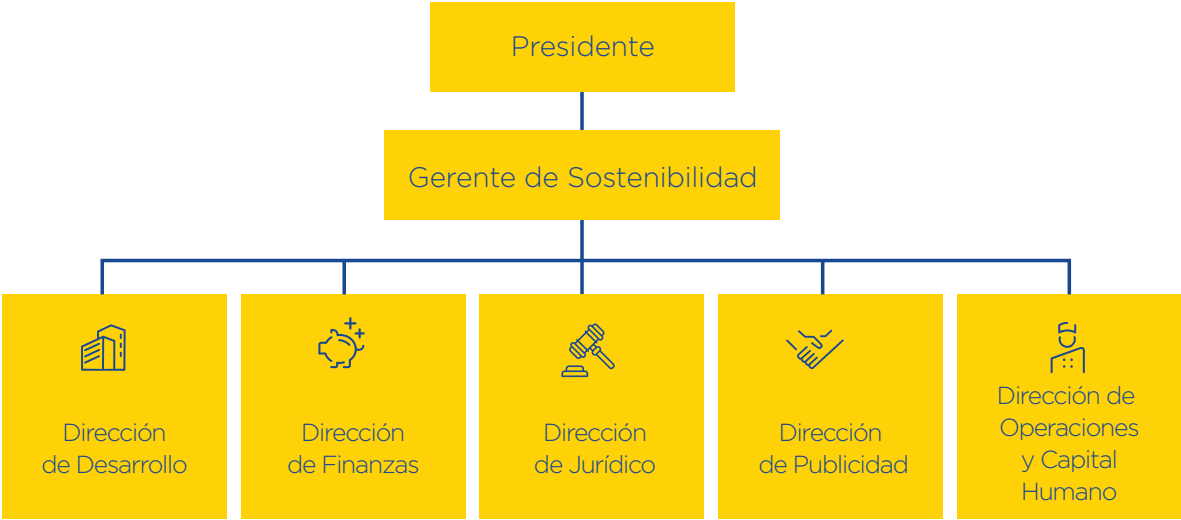
- Vigilar el apego a los principios de responsabilidad social de nuestras inversiones.
- Integrar la Sostenibilidad a la estrategia continua de crecimiento y desarrollo de la Compañía.

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.

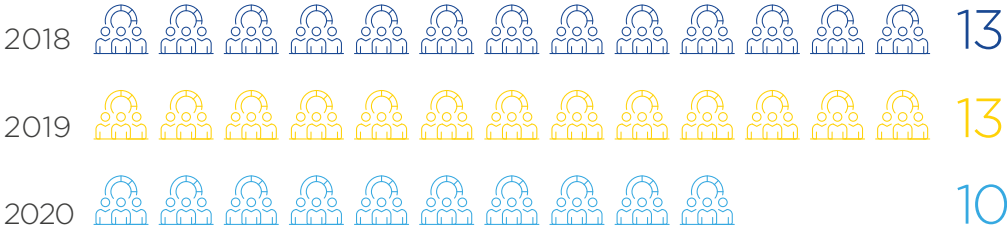
Entre todos los integrantes definen, aprueban y supervisan la ejecución de la Estrategia de Sostenibilidad de la Cadena y son responsables de compartir las iniciativas con sus equipos para que éstas sean adoptadas y se logre el impacto deseado.

El Comité de Sostenibilidad se reúne por lo menos, una vez, cada dos meses, pero puede celebrar sesiones extraordinarias, siempre que lo considere necesario.

REPRESENTACIÓN DE ÁREAS EN EL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD



SESIONES DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD



En 2020 realizamos 10 sesiones del Comité de Sostenibilidad, año con año reafirmamos nuestro compromiso y consolidamos prácticas puntuales de sostenibilidad para toda nuestra operación.



## 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, conocer y neutralizar nuestra huella de carbono, así como poder ofrecer productos y servicios más sostenibles en cada una de las comunidades donde operamos.

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 y compensación en nuestra operación cotidiana.

# NUESTRA HUELLA DE CARBONO



103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-4



MYO-A, MYO-B



Meta 13.2

Por segundo año consecutivo 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 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).

Los factores de emisión para realizar nuestro cálculo de huella de carbono se obtuvieron a partir de diversas fuentes de información, incluyendo el Diario Oficial de la Federación (México), la Comisión Nacional para el uso Eficiente de la Energía (México), la Comisión Reguladora de Energía (México), el Instituto Meteorológico Nacional (Costa Rica), XM (Colombia), la Comisión Nacional de Energía (Chile) y el Greenhouse Gas Protocol.

Se utilizaron los registros internos de consumo de electricidad y gas y un estimado de diésel y gasolina a partir de recibos financieros. Se consideraron los siguientes gases de efecto invernadero: Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>), Metano (CH<sub>4</sub>) y Óxido Nitroso (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.

\*Para el análisis no se consideraron emisiones de alcance 3

\*No emitimos emisiones biogénicas<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Emisiones generadas de componentes orgánicos volátiles biogénicos (COVB) que se emiten por los árboles de los grandes bosques y que participan en el ciclo global del carbono.

\*Los factores usados para el cálculo se encuentran disponibles en el anexo 1 de factores de emisiones.

En 2020, hubo una reducción del 57% de gasolina y del 56% de diésel de las emisiones de la compañía, en comparación con 2019. Estos resultados son atípicos considerando las circunstancias generadas por la contingencia sanitaria COVID-19, ya que si bien hubo una reducción en la ocupación de los hoteles, también hubo una reducción en la generación de emisiones.

El total de emisiones de Hoteles City Express en 2020 fue de 27,236.3 Ton (CO<sub>2</sub>eq), la cual representa una **disminución del 40%** con respecto a las emisiones totales del 2019.

Desglosadas de la siguiente manera:

|           | FUENTE       | TONELADAS DE CO <sub>2</sub> eq | LITROS/KWH        | *VARIACIÓN 2020 VS 2019 EN TON DE CO <sub>2</sub> eq | TOTAL %                               | GIGA JOULES | ACLARACIONES                                                                 |
|-----------|--------------|---------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------|
|           | Gasolina     | 643.2                           | 253,711.23 Litros | ↓ 57%                                                |                                       | 8,926       | Uso en camioneta del hotel y automóvil del personal de ventas.               |
| ALCANCE 1 | Diésel       | 25.7                            | 8,946.22 Litros   | ↓ 56%                                                | 7,113.6 ton CO <sub>2</sub> eq 26.2%  | 341         | Uso en equipos de sistema contra incendio y planta de emergencia.            |
|           | Gas          | 6,444.2                         | 3,801,705 Litros  | ↓ 36%                                                |                                       | 99,311      | Uso específico para brindar el servicio de agua caliente y el desayunador.   |
| ALCANCE 2 | Electricidad | 20,122.7                        | 40,928,947 kWh    | ↓ 41%                                                | 20,122.7 ton CO <sub>2</sub> eq 73.8% | 147,344     | Se consideró el consumo eléctrico de los hoteles ubicados en México y LATAM. |

Estas emisiones son equivalentes a:



99,935,409 km

de recorrido en un auto promedio<sup>2</sup>



2,975

hogares promedio de energía abastecida<sup>3</sup>



345

hectáreas de bosque de pino<sup>4</sup>



2 y 4. <https://www.epa.gov/greenpower/green-power-equivalency-calculator-calculations-and-references>

3 <http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones2/libros/296/cap3.html>

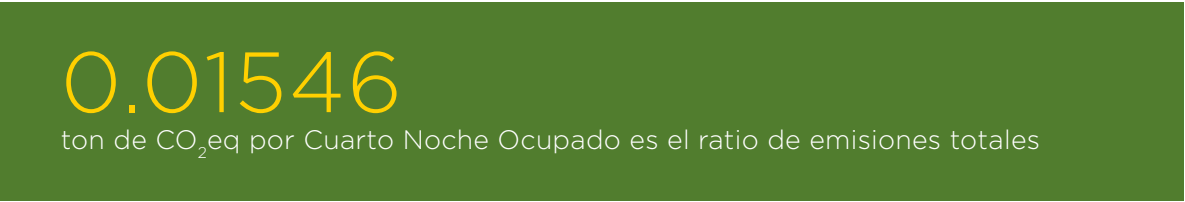
# NUESTRA HUELLA DE CARBONO A TRAVÉS DEL TIEMPO

## Ratio Comparativo Cuarto Noche Ocupado

El análisis comparativo de emisiones totales por Cuarto Noche Ocupado (C.N.O) mide el consumo de gas y electricidad de la Cadena.



El ratio incluye el total de emisiones generadas por alcance 1 y 2 por los gases previamente identificados.



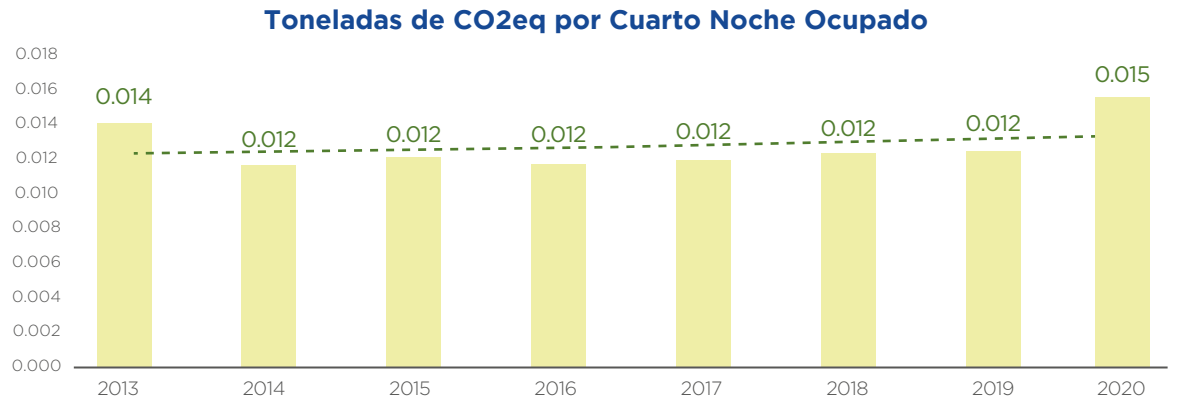
Ton CO<sub>2</sub>eq: **27,236.3**

C.N.O. **1,761,277**

\*El total de intensidad de emisiones con respecto a la operación de negocio se hace con base en C.N.O. considerando este como el denominador.

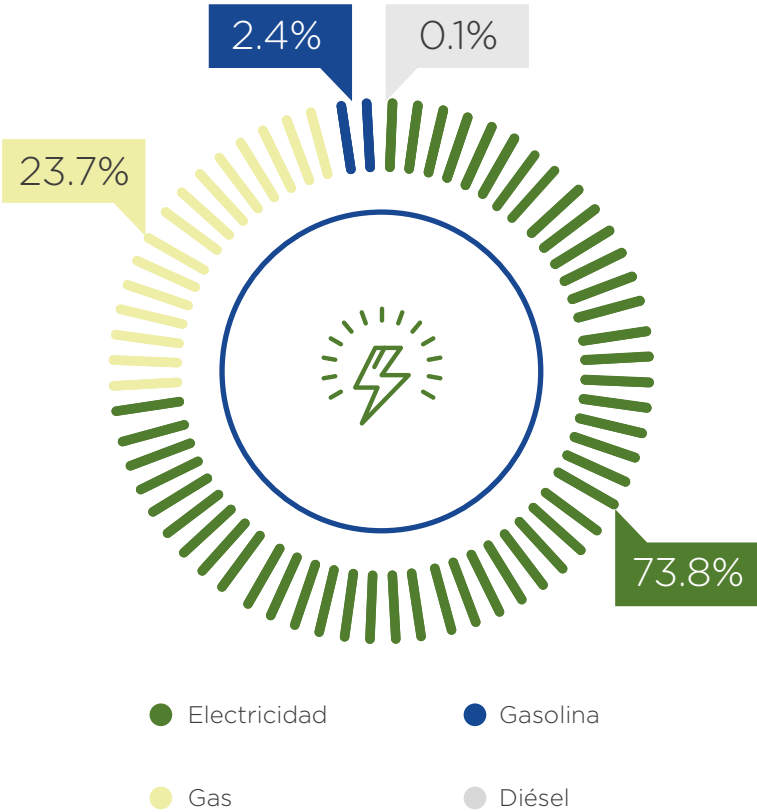
En 2020, el ratio de emisiones de gas y electricidad por C.N.O. se incrementó en 24% en comparación con 2019. Se trata de un resultado atípico atribuido a la contingencia sanitaria por

COVID-19, ya que, si bien hubo una reducción de cuartos noche ocupados, se mantuvo el consumo energético con el que operan de manera regular las áreas públicas y pasillos de nuestros hoteles.



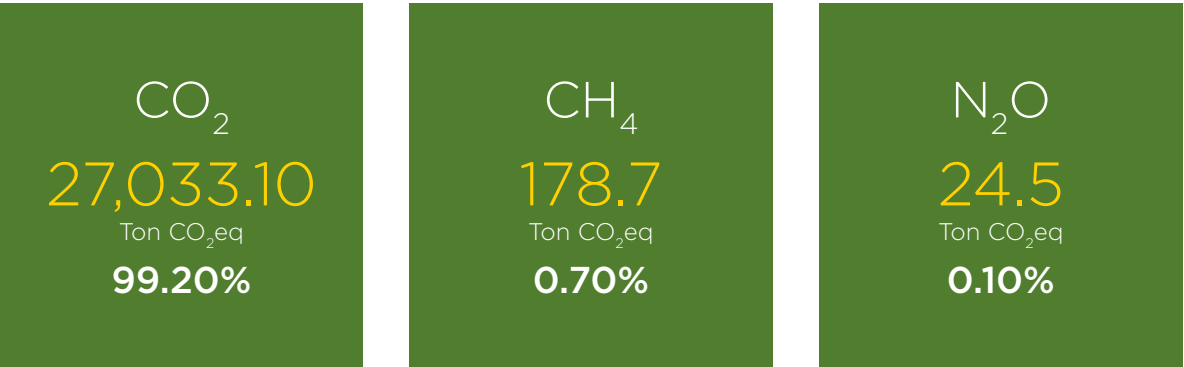
# DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ENERGÍA

Los porcentajes de las fuentes emisoras de CO<sub>2</sub>eq corresponden a los insumos más significativos utilizados en la operación diaria de un hotel. Siendo la electricidad la que más contribuye, seguida del gas y posteriormente los combustibles para la flotilla.



# DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE GAS

Los gases analizados en este reporte consideran el Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>), Metano (CH<sub>4</sub>) y Óxido Nitroso (N<sub>2</sub>O). El consumo de electricidad se refleja en la cantidad de toneladas emitidas por el CO<sub>2</sub>, siendo este el gas con mayores emisiones.



# EFICIENCIA ENERGÉTICA

GRI 103-2, 103-3, 302-1, 302-3

TCFD MYO-A

SV-HL-130a.1 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.

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

A continuación, presentamos nuestros consumos de energía eléctrica por Cuarto Noche Ocupado.

Al cierre de 2020, tuvimos un incremento del 45% en comparación con el 2019, este incremento es atribuido a la contingencia sanitaria COVID-19, ya que, si bien hubo una reducción en la ocupación de cuartos, se mantuvo el consumo energético con el que operamos de manera regular, con la intención de mantener la misma climatización en áreas públicas y pasillos de nuestros hoteles.

\*No contamos con la división de esta energía por calefacción y refrigeración.



## Consumo Energético



\*Gigajulio



El 100% de 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. En región LATAM los proveedores son independientes de acuerdo con la zona de ubicación.

| REGIÓN           | CONSUMO PROMEDIO<br>KWH POR CUARTO<br>NOCHE OCUPADO | CONSUMO TOTAL ANUAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA |                |
|------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------|
|                  |                                                     | KWH                                      | GIGAJULIO [GJ] |
| Centro Occidente | 22.9                                                | 5,675,090                                | 20,430.32      |
| Metropolitana    | 19.5                                                | 4,973,637                                | 17,905.09      |
| Noreste          | 23.1                                                | 7,792,726                                | 28,053.81      |
| Noroeste         | 23.4                                                | 8,302,496                                | 29,888.98      |
| Sur              | 23.8                                                | 4,006,465                                | 14,423.27      |
| Sureste          | 28.6                                                | 8,313,042                                | 29,926.95      |
| LATAM            | 23.7                                                | 1,865,491                                | 6,715.76       |

40,928,947

kWh (147,344.20 GJ) consumo anual de energía eléctrica.

23.60

kWh (0.084 96 GJ) consumo de energía por Cuarto Noche Ocupado.



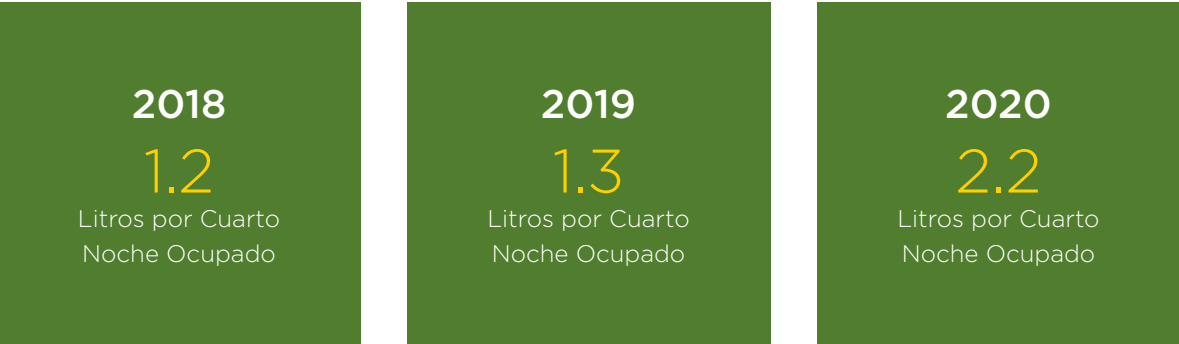
# SISTEMA DE MONITOREO REMOTO PARA SISTEMAS CRÍTICOS

En 2020 comenzamos con el piloto del proyecto que ya se encuentra operando en cinco hoteles y el plan es replicarlo a toda la cadena en el mediano plazo.

Se cuenta con un programa de mantenimiento predictivo a través del monitoreo de condiciones de los equipos de cuarto de máquinas y aire acondicionado, así como el monitoreo de los consumos energéticos en tiempo real, que nos

permite eficientar la operación de los equipos y el uso de los energéticos. Con esta herramienta es posible visualizar en tiempo real los consumos energéticos y detectar de una manera oportuna cualquier sobre consumo o comportamiento atípico que llegara a presentar en algún equipo, optimizando así los recursos de la compañía para ejecutar el mantenimiento preventivo o correctivo justo antes de que se presente una falla.

# CONSUMO DE GAS



A continuación, presentamos nuestros consumos de gas por Cuarto Noche Ocupado. Al cierre de 2020, tuvimos un incremento del 65% en comparación con el 2019, este incremento es atribuido a la contingencia sanitaria COVID-19, ya que, si bien hubo una reducción en la ocupación de cuartos, mantuvimos una operación constante en nuestros calentadores de agua y sistemas de recirculación permitiendo brindar al huésped este recurso con la temperatura estándar que ofrecemos a nivel cadena.

## Consumo de Gas

| REGIÓN           | CONSUMO PROMEDIO POR REGIÓN (LITROS POR CUARTO NOCHE OCUPADO) |     |
|------------------|---------------------------------------------------------------|-----|
|                  |                                                               |     |
| Centro Occidente |                                                               | 1.8 |
| Metropolitana    |                                                               | 2.9 |
| Noreste          |                                                               | 2.7 |
| Noroeste         |                                                               | 1.8 |
| Sur              |                                                               | 1.9 |
| Sureste          |                                                               | 1.3 |
| LATAM            |                                                               | 4.8 |



3,801,705  
litros, el total de Gas consumido durante 2020.

# CUIDADO DEL AGUA

GRI 103-2, 103-3, 303-3

TCFD MYO-A

SV-HL-140a.1 SASB – Gestión de Agua

Seguimos comprometidos con el medioambiente y 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.

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

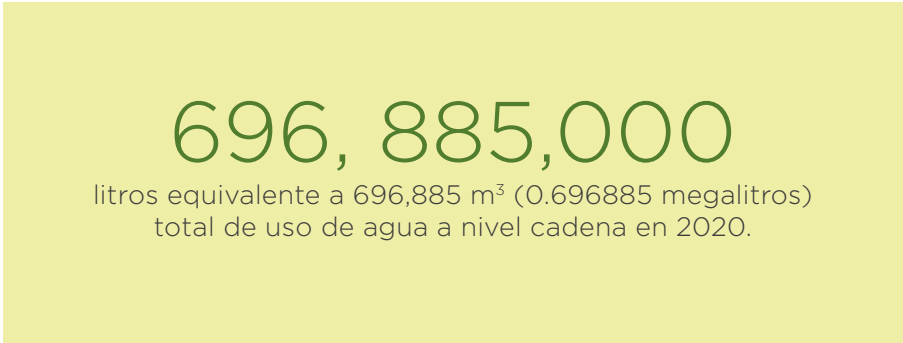
A continuación, presentamos nuestros datos de uso de agua por Cuarto Noche Ocupado. Al cierre de 2020, tuvimos un incremento del 30% en comparación con el 2019, este incremento es atribuido a la contingencia sanitaria COVID-19, ya que, si bien hubo una reducción en la ocupación de cuartos, reforzamos las medidas de higiene y limpieza en áreas públicas y habitaciones, así como en los procesos de lavado de blancos, el agua es un recurso fundamental para llevar a cabo las acciones de bioseguridad en este importante momento.



## Uso de Agua



| REGIÓN           | LITROS | MEGALITROS | METROS CÚBICOS |
|------------------|--------|------------|----------------|
| Centro Occidente | 496    | 0.000496   | 0.496          |
| Metropolitana    | 304    | 0.000304   | 0.304          |
| Noreste          | 449    | 0.000449   | 0.449          |
| Noroeste         | 409    | 0.000409   | 0.409          |
| Sur              | 303    | 0.000303   | 0.303          |
| Sureste          | 422    | 0.000422   | 0.422          |
| LATAM            | 327    | 0.000327   | 0.327          |



# ¿DE DÓNDE PROVIENE EL AGUA QUE USAMOS?

 SV-HL-140a.1 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 2020 el agua dulce que se utilizó en nuestras unidades es distribuida de la siguiente manera:

| REGIÓN           | 2019          |                                   |       |       | 2020          |                                   |       |       |
|------------------|---------------|-----------------------------------|-------|-------|---------------|-----------------------------------|-------|-------|
|                  | RED MUNICIPAL | RED MUNICIPAL COMBINADO CON PIPAS | PIPAS | POZOS | RED MUNICIPAL | RED MUNICIPAL COMBINADO CON PIPAS | PIPAS | POZOS |
| Centro Occidente | 63%           | 22%                               | 15%   | 0%    | 58%           | 28%                               | 15%   | 0%    |
| Metropolitana    | 100%          | 0%                                | 0%    | 0%    | 100%          | 0%                                | 0%    | 0%    |
| Noreste          | 59%           | 26%                               | 15%   | 0%    | 62%           | 26%                               | 12%   | 0%    |
| Noroeste         | 64%           | 20%                               | 16%   | 0%    | 62%           | 20%                               | 18%   | 0%    |
| Sur              | 80%           | 12%                               | 8%    | 0%    | 85%           | 7%                                | 8%    | 0%    |
| Sureste          | 55%           | 25%                               | 15%   | 5%    | 65%           | 19%                               | 15%   | 0%    |
| LATAM            | 70%           | 10%                               | 5%    | 15%   | 64%           | 19%                               | 5%    | 12%   |



# PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA

 Meta 6.3

Actualmente la compañía cuenta con 15 plantas de tratamiento de agua residual en propiedades de diversas regiones que contribuyen al saneamiento de agua. Con una capacidad general aprox. 866.5 m³, lo que nos ha permitido brindar un tratamiento en promedio de **119,646.73 m³ de agua.**

# GESTIÓN DE RESIDUOS

**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. Finalmente, estos residuos se entregan a los recolectores o gestores autorizados que cumplen con las leyes locales, estatales y federales.

Derivado de la contingencia causada por COVID-19 en 2020, tuvimos que replantear nuestra estrategia en el proceso de **Gestión Integral de Residuos (GIR)**, debido a la modificación en la disposición de residuos y el riesgo de contagio que representaron. Nuestro compromiso para 2021 es retomar la capacitación para colaboradores, así como la adecuada implementación de nuestros procesos de separación y medición y disposición final.

# PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD



SV-HL-160a.2 SASB- Impactos Ecológicos



Meta 15a

## 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.



# NÚMERO DE INSTALACIONES UBICADAS CERCA O EN ZONAS PROTEGIDAS



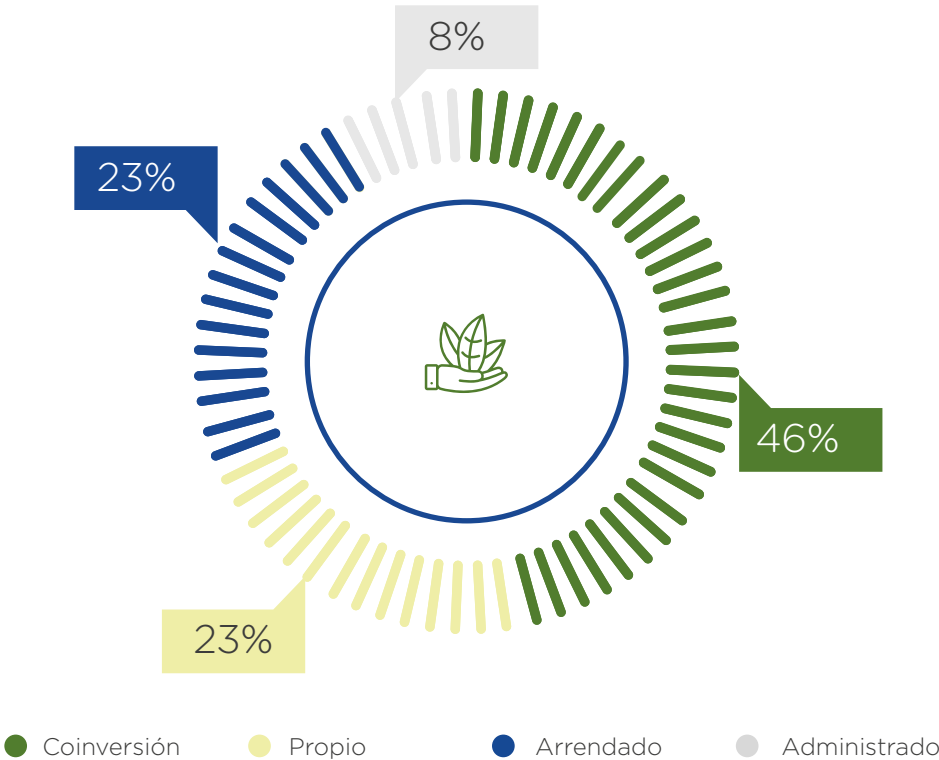
SV-HL-160a.1 SASB-Impactos Ecológicos

Un área natural protegida se considera la que marca la **Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente**. Hasta el cierre de 2020, contamos con un total de 13 hoteles ubicados cerca o en alguna de estas zonas, equivalentes al 8.5% del total de los hoteles.

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

## Clasificación del tipo de tierra de los hoteles ubicados en reservas protegidas



Hoteles que respetaron **vegetación nativa**:

14. City Express Costa Rica
15. \*City Express Mérida

Los hoteles ubicados en estas zonas cumplen todos los requerimientos dispuestos en la Legislación Federal (Nacional), estatal y municipal para su construcción y operación.

Notas:

\*Se debe proteger los ejemplares de Trina radiata, especie incluida en la NOM-059-SEMARNAT-2001. Se deben seleccionar preferentemente plantas nativas y evitar considerar especies introducidas.

\*La ubicación de los hoteles se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.cityexpress.com/>

\*El 100% de tipo de operación es clasificada como: hotelera.

\*El valor de la biodiversidad (atributos del área protegida) es clasificada como: ecosistema terrestre.

\*Ninguno de los hoteles se encuentran ubicados en una zona que aparezca en listas especiales.

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

GRI 413-1 SV-HL-160a.2 SASB-Impactos Ecológicos

Meta 15.5

A través del Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, A.C. (FMCN), hemos contribuido a la conservación del Águila Real con diversas actividades de restauración del ecosistema y monitoreo de la especie, principales resultados a lo largo de nuestra contribución:



↑80 a 170 parejas reproductivas de águila real registradas en México.



15 estados de la República Mexicana dónde hubo rescate de las poblaciones de águila real y su hábitat.



4 cámaras instaladas en nidos de águila real.



Edición de materiales educativos: cómic, loterías y videos para actividades de educación ambiental en comunidades.



Capacitación a brigadas comunitarias de monitoreo.



Monitoreo de territorios de anidación



Mantenimiento del centro de rehabilitación de aves rapaces en Monterrey, Nuevo León (“El diente”).



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



Tus Puntos City Premios ayudan a la conservación del Águila Real!

¡El Águila Real está en peligro y juntos podemos salvarla!

El Águila Real es nuestro símbolo nacional, desde 2010 está catalogada como especie amenazada y ahora tú puedes ayudar a su conservación.

Preocupados por la situación de este especie, CityPremios y el Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza te invitan a apoyarla con la aportación de tus Puntos City Premios.

¡Ayuda a esta buena causa, aporta tus puntos y haz la diferencia!

Conservación Águila Real Aportación 788 puntos

QUIERO AYUDAR

MIS PUNTOS VAN MÁS ALLÁ



Elizabeth

Gracias a tu aportación de 20000 Puntos City Premios hemos ayudado a la conservación del Águila Real.

Instalamos cámaras en 4 nidos...

Aumentamos de 80 a 170 el registro de parejas reproductivas de Águila Real en México.

Capacitamos y apoyamos a las comunidades para conservar el hábitat.

El Águila Real, el Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza y City Premios te dicen: ¡Gracias!

MÁS INFORMACIÓN

Además, nuestros huéspedes se sumaron a la conservación de esta especie con la donación de puntos generado por sus estancias, mediante nuestro programa de lealtad City Premios.

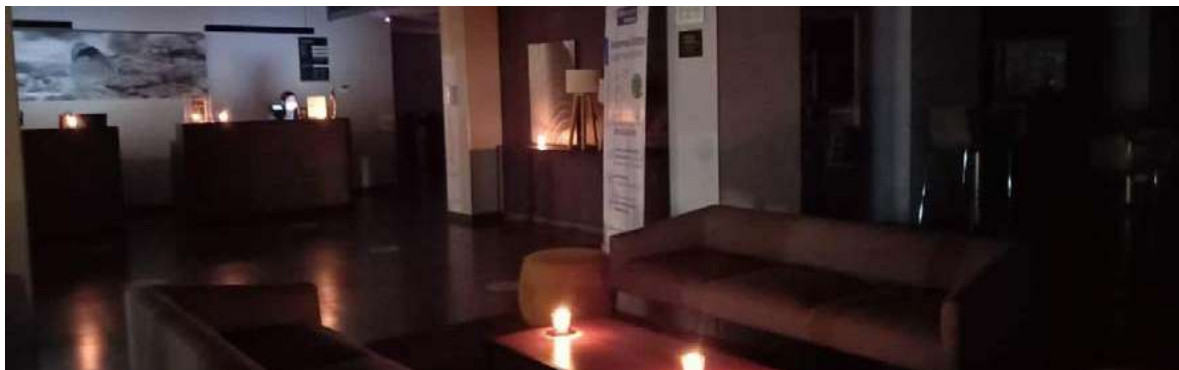
En 2020 contribuimos como evaluadores en la selección de proyectos que brindan una estrategia de sostenibilidad financiera para la conservación del águila real en México y dar continuidad a las actividades de monitoreo, investigación, comunicación y conservación del proyecto impulsado por FMCN.

# INICIATIVAS QUE DEJAN HUELLA

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.



# VOLUNTARIADO DE IMPACTO AMBIENTAL

Con nuestro programa de voluntariado ambiental, buscamos fomentar la participación de la población local, a través de actividades que beneficien al medio ambiente y a la comunidad, las principales actividades se enfocan en: la

reforestación y mantenimiento de árboles, recolección de residuos, mantenimiento del hábitat, limpieza de playas y liberación de tortugas marinas.



+ 38

organizaciones de diversas entidades en alianza.



3,883

residuos recolectados



860

tortugas rescatadas



598

participantes



317

árboles sembrados



81

hoteles participantes



31

árboles en mantenimiento

# ENCUENTRO DE INNOVACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL



En coordinación con ECOPIL, se llevó a cabo el **Primer Encuentro de Innovación Social y Liderazgo Ambiental** en la Ciudad de Tula, Hidalgo, con el fin de crear un espacio catalizador de impactos positivos a nivel nacional.

 5 días de labor ambiental

 24 horas de capacitación

**31 jóvenes agentes de cambio** de diferentes estados de la República Mexicana participaron de manera semipresencial en un encuentro para promover el talento y la innovación, además de contribuir en cuatro intervenciones comunitarias:

**Saneamiento forestal en Parque Nacional Tula.**

Retiro de heno motita en **250 m de sendero** con mezquites, con un peso total de **348 kg de materia.**

**3 horas invertidas** por cada persona = **84 horas** de saneamiento forestal.

**Observación y registro de avifauna en las faldas del cerro de la mesa ahumada.**

Registro de **13 especies** y en promedio **1.87 km recorridos en 2 horas y 19 minutos.**

**3 horas invertidas** por cada persona = **84 horas** de saneamiento forestal.

**Mantenimiento forestal en eco predio del proyecto #adoptaunagave.**

Nos sumamos al proyecto agroforestal **#adoptaunagave**

Mantenimiento a **1,200 magueyes y 500 xoconoxtiles.**



# TURISMO RESPONSABLE



Meta 8.9



Meta 12.b

Adoptamos una filosofía para colaborar y ser parte de un turismo responsable; desde nuestra fundación 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.



# COMPRAS SOSTENIBLES



GRI 103-2, 103-3, 102-9, 308-1



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 la categoría: amigable con el medio ambiente, cumplan con la **Política de Proveedores y Compras Sostenibles**.

+ 3,500  
proveedores

2,701  
proveedores corresponden a la categoría de proveedores esenciales para nuestra operación.

194  
son proveedores estratégicos\*

500  
nuevos proveedores se integraron a nuestros catálogos como prestadores de servicios y productos en 2020.

99%

son proveedores nacionales mismos que operan en las localidades más cercanas a nuestras sedes, únicamente el 1% son proveedores extranjeros\*.

50

proveedores participaron en una licitación en 2020.

7

proveedores son dedicados a la construcción.

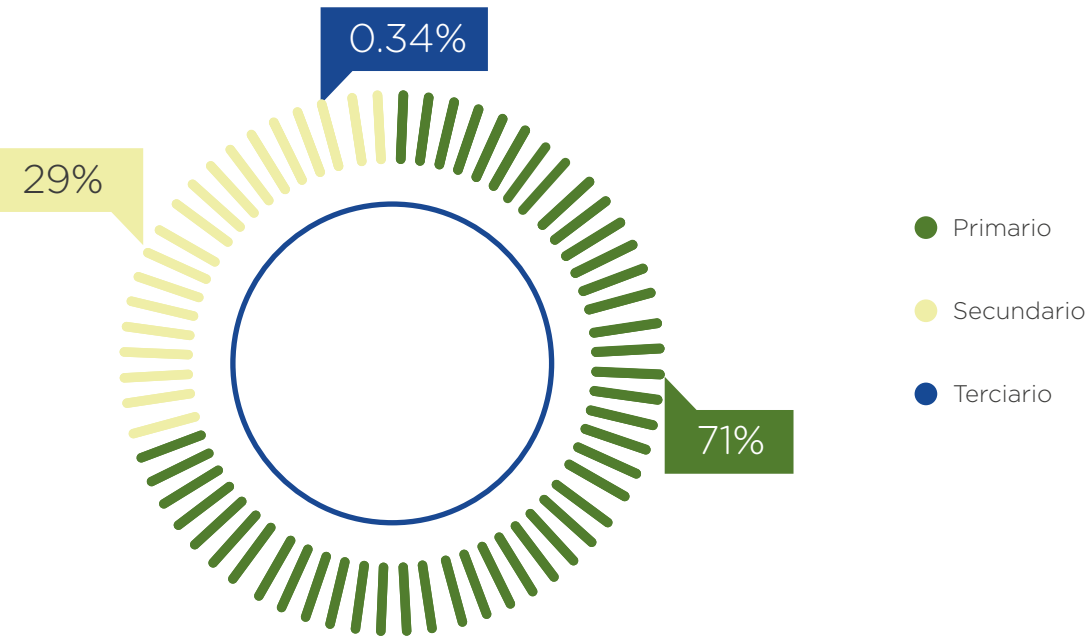
Debido a las condiciones particulares del año 2020, no ingresaron nuevos proveedores evaluados de acuerdo con la política de compras sostenibles.

\*Se consideran proveedores nacionales aquellos que están asentados dentro de los países donde operamos.

\*Los proveedores estratégicos incluyen proveedores de bienes, materiales y servicios, así como proveedores de gran volumen que tienen un impacto competitivo para la operación.

| CATEGORÍA           | TOTAL DE PROVEEDORES POR RUBRO | PROVEEDORES ESTRATÉGICOS | % DE GASTO POR RUBRO | % QUE REPRESENTA DEL GASTO TOTAL DE LAS ADQUISICIONES |
|---------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------|
| Alimentos & Bebidas | 189                            | 15                       | 57%                  | 2%                                                    |
| Equipamiento        | 145                            | 23                       | 68%                  | 11%                                                   |
| Mantenimiento       | 386                            | 30                       | 76%                  | 6%                                                    |
| Suministros         | 480                            | 27                       | 65%                  | 9%                                                    |
| Servicios           | 1,501                          | 99                       | 74%                  | 43%                                                   |

Clasificación de proveedores por tipo de sector



# LICITACIÓN CON PROVEEDORES

GRI 204-1, 308-2

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.



# HOTELES UBICADOS EN ZONAS DE INUNDACIÓN



SV-HL-450a.1 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. Mientras que cinco de 6 hoteles en LATAM se identificaron

con riesgo alto de acuerdo con los planes internos de protección civil regionales.

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, en especial el riesgo de inundación.

# APEGO TOTAL A LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL



103-2, 103-3, 307-1

En Hoteles City Express nos apegamos totalmente al cumplimiento de la legislación en materia ambiental, **tenemos cero multas o sanciones no monetarias respecto al incumplimiento de las leyes y normativa ambiental.**



# GESTIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO

TCFD EST-A, EST-B, GDR-A, GDR-B, GDR-C

Nuestro compromiso con la acción climática, se sustenta sobre diferentes medidas señaladas a lo largo del presente informe: reducción de emisiones, la incorporación de ecotecnologías, la optimización de recursos y sensibilización del cliente.

El cambio climático supone riesgos y oportunidades para nuestra operación, que hemos identificado de manera exhaustiva en 2020. Evaluamos asimismo la gestión que venimos realizando desde la alta dirección en la estructura de gobierno corporativo, y a través de los diferentes niveles y áreas involucradas, incluyendo el establecimiento de metas y la medición de los avances.

El **Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)** constituye una iniciativa internacional para promover la gestión y reporte de los riesgos y oportunidades de cambio climático en las organizaciones. Sus lineamientos se estructuran en 4 grandes grupos de recomendaciones, relativas a: gobernanza, estrategia, gestión de riesgo, establecimiento de métricas y objetivos.

Presentamos nuestros principales aspectos y resultados, conforme a dicha estructura de recomendaciones:

## 1.- Compromiso ambiental desde el Gobierno Corporativo

Nuestro Consejo de Administración, máximo órgano de gobierno, es informado a través del Comité de Auditoría,

Riesgos y Prácticas Societarias de los principales esfuerzos e iniciativas en sostenibilidad.

El Comité de Auditoría es asimismo informado por parte del Comité de Sostenibilidad, que se encarga de definir, aprobar y supervisar la ejecución de la estrategia de Sostenibilidad en Hoteles City Express, y de vigilar que las decisiones de inversión, desarrollo y operación de la compañía estén orientadas a cumplir con las mejores prácticas de sostenibilidad.

## 2.- Riesgos y oportunidades de cambio climático

En Hoteles City Express trabajamos para adaptar nuestra propuesta de valor a los nuevos requerimientos del mercado, incentivando además un cambio propositivo en el mercado hotelero en materia de sostenibilidad y anticipándonos a las oportunidades.

Durante 2020 e inicios de 2021, trabajamos en la identificación de los riesgos y oportunidades del cambio climático sobre la compañía. El análisis realizado cubrió 16 sitios de alta prioridad para Hoteles City Express considerando la operación de México, donde se encuentra la mayoría de nuestros hoteles, activos con mayores ingresos durante 2019 y finalmente aquellos que se encuentran más expuestos a eventos hidrometeorológicos de acuerdo con reportes históricos de la compañía e información pública.

### IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POTENCIALES

1

Se realizó un benchmark a líderes internacionales del sector que responden públicamente a el cuestionario de cambio climático de CDP, así como a otras fuentes de información pública relevante como sus sitios web e informes de sostenibilidad. Esta identificación de riesgos se complementó con un análisis de regulaciones y tendencias de mercado en materia climática.

### CLASIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE RIESGOS POTENCIALES

2

Se priorizaron los riesgos de acuerdo a la percepción de Hoteles City Express y al contexto del negocio y del país. Para ello se realizaron entrevistas con responsables de las diferentes áreas corporativas de la compañía. Además, con el apoyo de un cuestionario compartido a estos mismos entrevistados se definió una propuesta de priorización de riesgos considerando su probabilidad de ocurrencia y posible impacto.

### ELABORACIÓN DE MATRIZ DE RIESGOS

3

Se desarrolló una matriz de riesgos climáticos donde se presentan de forma gráfica los principales resultados obtenidos incluyendo una descripción cualitativa de los riesgos climáticos y la importancia (descripción cuantitativa) otorgada por la empresa.

Presentamos a continuación los principales riesgos identificados, considerando las recomendaciones y categorías de TCFD.



| CATEGORÍA   | TIPO DE RIESGO | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                   | PROBABILIDAD | INICIATIVAS RELACIONADAS DE HOTELES CITY EXPRESS                                                                                                                                                                                            |
|-------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Transitorio | Regulación     | Incremento de las obligaciones en términos de reporte y transparencia en relación a las emisiones de GEI, los indicadores ambientales, los riesgos derivados del cambio climático y las estrategias de gestión de los mismos. | Muy probable | Incorporación de prácticas ambientales de excelencia, por encima de los mínimos legales requeridos, tales como LEED, Edge, Biosphere, Distintivo H, Hotel Hidro Sustentable                                                                 |
| Transitorio | Mercado        | Cambios en el comportamiento del consumidor que incrementan la demanda de fuentes de energía más sostenibles y menos contaminantes.                                                                                           | Muy probable | Promoción de prácticas únicas para el huésped, en las que se transmita y promueva el valor del Turismo Responsable además de la creación de alianzas locales para contribuir al desarrollo y la conservación del medio ambiente.            |
| Transitorio | Reputacional   | Potencial impacto en la reputación debido a la falta de acción o a la acción tardía hacia un modelo bajo en emisiones de GEI.                                                                                                 | Seguro       | Adquisición y suministro de energía limpia.                                                                                                                                                                                                 |
| Transitorio | Reputacional   | Creciente inquietud de accionistas y otros grupos de interés respecto a la contribución al cambio climático y al impacto medioambiental.                                                                                      | Seguro       | Mejora de la eco-eficiencia en la operación de la compañía.                                                                                                                                                                                 |
| Transitorio | Regulación     | Establecimiento de límites a las operaciones marcados por criterios medioambientales, como las emisiones, el uso de agua, la producción de residuos o la calidad del aire.                                                    | Muy Probable | Incorporación de prácticas ambientales de excelencia, por encima de los mínimos legales requeridos, tales como LEED, Edge, Biosphere, Distintivo H, Hotel Hidro Sustentable.                                                                |
| Transitorio | Mercado        | Aumento del coste y/o la volatilidad del precio de los recursos naturales e insumos necesarios para la operación.                                                                                                             | Muy probable | Objetivos de reducción de consumos energéticos, emisiones y de agua por cuarto noche ocupado, para mejorar la eficiencia y reducir los impactos a la volatilidad de insumos y recursos naturales.                                           |
| Transitorio | Mercado        | Incremento de las exigencias de los inversores en términos de transparencia y estándares relativos a criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo y riesgos derivados del cambio climático.                      | Seguro       | Comunicación de esfuerzos contra el cambio climático alineado a recomendaciones internacionales como TCFD y verificación de contenido clave por un tercero independiente, incluyendo emisiones de CO <sub>2</sub> .                         |
| Transitorio | Tecnológicos   | Inversiones de capital en desarrollo tecnológico o costos de adoptar/desplegar nuevas prácticas y procesos (energías renovables, tecnología para reducir emisiones GEI)                                                       | Muy probable | Lanzamiento del sistema de monitoreo remoto para sistemas críticos y con un programa de mantenimiento predictivo que nos permite eficientar la operación de los equipos y el uso de los energéticos.                                        |
| Físicos     | Crónicos       | Incremento de los costes de reparación y mantenimiento debido a la recurrencia de las condiciones climáticas extremas.                                                                                                        | Muy probable | Análisis del riesgo de inundación de las instalaciones y predios y planteamiento de medidas de respuesta. Reforzamiento y mantenimiento preventivo de los hoteles para mejorar su resiliencia.                                              |
| Físicos     | Agudos         | Daño a activos físicos debido a fenómenos climáticos extremos (p.ej. huracanes o inundaciones).                                                                                                                               | Muy probable | Pólizas de seguro de cobertura amplia. Evaluaciones de riesgos relacionados con el clima antes y durante la operación de los hoteles. Elaboración de estudios con especialistas en seguros para identificar y reducir áreas de oportunidad. |

Principales oportunidades identificadas, considerando las recomendaciones y categorías de TCFD.



| CATEGORÍA              | INICIATIVA                                                              | MÉTODO DE GESTIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Productos y servicios  | Desarrollo y / o expansión de bienes y servicios de bajas emisiones     | <b>Desarrollo de un precio interno del carbono y objetivos de reducción de emisiones de GEI basado en la ciencia (SBTi)</b> para alinear los esfuerzos en cambio climático con iniciativas globales comparables.                                                                                                                             |
|                        | Desarrollo y / o expansión de servicios de bajas emisiones              | Mantener su atractivo y reputación para los clientes e inversores como actor responsable al: <b>Comunicar las acciones de Impacto City, ofrecer soluciones responsables de reuniones, certificando hoteles; y respondiendo cuestionarios extra financieros.</b>                                                                              |
|                        | Cambio en las preferencias de los consumidores                          | <b>Desarrollo de una o varias propiedades icónicas que estén a la vanguardia de las prácticas de sostenibilidad</b> , por ejemplo, un hotel con huella de carbono o huella hídrica Zero.                                                                                                                                                     |
| Mercado                | Acceso a nuevos mercados                                                | <b>Alianzas con universidades o empresas informáticas</b> para comprensión temprana de cómo el clima puede impactar los patrones turísticos y las operaciones, a fin de anticiparse y ofrecer soluciones alineadas a estos nuevos patrones.                                                                                                  |
|                        | Acceso a nuevos activos y ubicaciones que necesitan cobertura de seguro | <b>Reforzar la comunicación con los inversionistas</b> al mantener y mejorar la respuesta a cuestionarios o comunicaciones como CDP, SAM, TCFD, entre otros, de interés extra financiero.                                                                                                                                                    |
| Eficiencia de recursos | Promoción de edificios más eficientes                                   | <b>Alianzas con empresas de tecnología e inteligencia artificial</b> para identificar áreas de oportunidad y promover edificios más inteligentes y sostenibles.                                                                                                                                                                              |
|                        | Reducción del uso y consumo de agua.                                    | <b>Nuevos objetivos y proyectos de reducción del uso y consumo de agua en toda la cadena hotelera</b> , además de su estandarización en el sector como práctica general.                                                                                                                                                                     |
| Eficiencia de recursos | Promover edificios más eficientes                                       | <b>Colaboración con proveedores expertos en cada región y país</b> para cruzar conocimiento y habilidades además de involucrar y apoyar a los administradores de hoteles con un apoyo fijo anual para promover las mejores prácticas de sostenibilidad.                                                                                      |
|                        | Promover edificios más eficientes                                       | <b>Integración de los valores, principios y esfuerzos de la compañía en toda la cadena de valor</b> al involucrar a líderes operativos y de marca, miembros del equipo, invitados, franquiciados y proveedores.                                                                                                                              |
|                        | Promover edificios más eficientes                                       | Impulso del proyecto de monitoreo remoto energético en tiempo real y ayudar a identificar y validar nuevos proyectos de gestión de energía a través de otras herramientas tales como <b>Internet de las cosas (IoT) y algoritmos de aprendizaje automático basados en la información recopilada</b> de los sistemas de gestión de edificios. |
| Resiliencia            | Participación en programas de energía renovable y eficiencia energética | Establecimiento de objetivos de consumo de energía renovable al <b>2025, 2030 y 2050 en sus oficinas corporativas y hoteles.</b>                                                                                                                                                                                                             |
| Fuente de energía      | Cambio hacia la generación de energía descentralizada                   | <b>Continuación de la inversión en sistemas solares fotovoltaicos (PV)</b> pequeños y a gran escala para permitir la energía renovable descentralizada.                                                                                                                                                                                      |

Con los resultados del análisis anterior, reforzaremos nuestro sistema de gestión de riesgos de Hoteles City Express. Por otra parte, desarrollaremos medidas adicionales de respuesta al cambio climático integradas en la estrategia de sostenibilidad y en la propia de inversión y desarrollo de negocio.

3.- Gestión de riesgos

Como parte de manejo integral de riesgos, en Hoteles City Express ya realizamos evaluaciones ambientales periódicas a todos los hoteles al menos una vez al año. Además, en caso de algún incidente relacionado con riesgos físicos como inundaciones o huracanes, se hacen inspecciones en sitio de la mano de expertos independientes para documentar posibles mejoras con el objetivo de mejorar la resiliencia de estos hoteles, y de manera adicional compartir estas áreas de oportunidad entre el resto de nuestros hoteles donde apliquen.

Para dar seguimiento a los riesgos relacionados con el clima, utilizamos herramientas de seguimiento y monitoreo propias para analizar los cambios en el clima, así como una comunicación constante con todos nuestros responsables en sitio, huéspedes en sitio y por llegar, así como a las autoridades y corporativo para una coordinación eficiente y oportuna.

4.- Métricas y objetivos

Las métricas y objetivos que tenemos planteados para medir nuestros avances y aportar a los esfuerzos en el combate al cambio climático se encuentran en capítulo de conservación al medio ambiente, e incluyen nuestra huella de carbono a través del tiempo, mejoras en eficiencia energética, cuidado del agua, entre otros.

Nos encontramos definiendo nuevos objetivos de reducción de emisiones y energía alineados a nuestra estrategia de sostenibilidad y a la realidad actual que vivimos, con el objetivo de continuar aportando a los esfuerzos de reducir nuestro impacto al medio ambiente en cada una de las comunidades donde operamos.

Complementario al presente apartado, se encuentra en índice de respuesta a las recomendaciones de TCFD.





## Creación de valor **económico**

# CRECIMIENTO



Meta 9.2

A lo largo de la historia de Hoteles City Express nos hemos caracterizado por ser la cadena hotelera con mayor crecimiento en América Latina. Durante el 2020 inauguramos dos nuevos hoteles, logrando poner en operación 287 cuartos y alcanzando un total de 154 hoteles en 75 ciudades.

*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 de cada hotel.

Número de habitaciones por año



Número de hoteles por año



# GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-17, 102-18

Hoteles City Express es una compañía 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 97% de nuestra participación accionaria está en manos del gran público inversionista y el 3% de la participación accionaria está en manos del equipo directivo.

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 compañía.

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 (incluido en el código de ética)
- **Política Anticorrupción**
- **Lineamientos de Prácticas de Mercado Justas**
- **Política de Derechos Humanos y No Discriminación**
  - Mecanismos objetivos de evaluación
  - Comité de Ética
  - Compromiso Cívico

# INTEGRIDAD

GRI 102-17, 205-2



SV-HL-310a.4 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, abierto a colaboradores, proveedores, huéspedes y otros Grupos de Interés, para denunciar irregularidades y violaciones a nuestro Código de Ética, así como cualquier tipo de acoso laboral.

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

**Sitio web canal de denuncias**  
denuncias.hotelescity@resguarda.com



Número de Denuncias por año

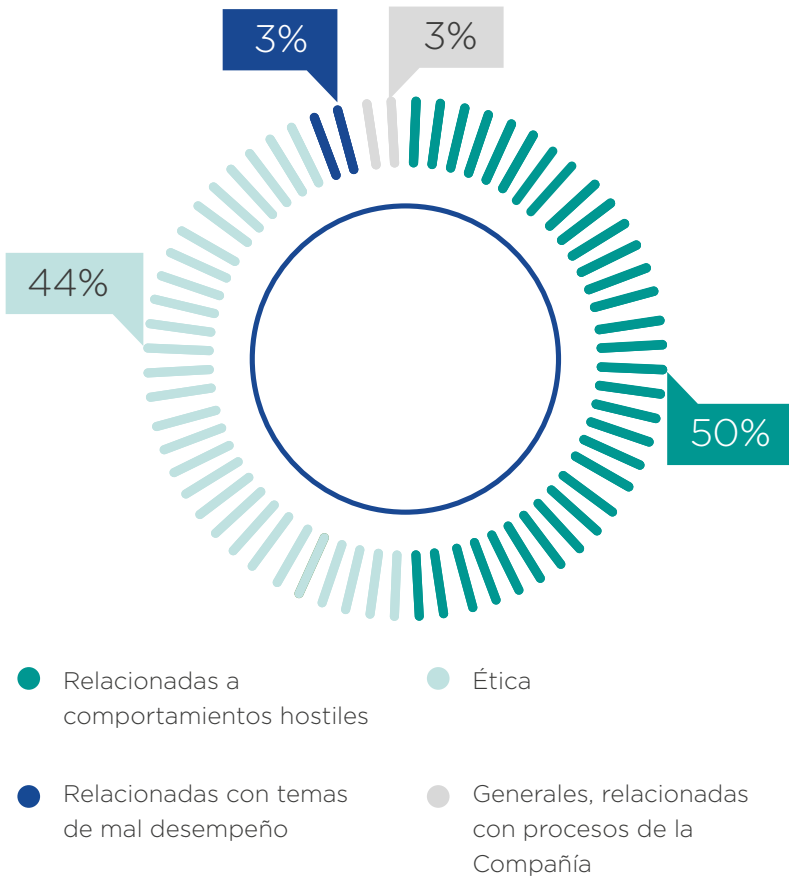


Desde el 2014, a través de nuestra línea de denuncia Programa Confía recibimos denuncias sobre diversos temas y todas son atendidas al 100%.





Clasificación de denuncias por tipo



El 100% de las denuncias recibidas fueron atendidas.

|                  | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------|------|------|------|
| Centro Occidente | 4%   | 26%  | 31%  |
| Metropolitana    | 15%  | 40%  | 18%  |
| Noreste          | 11%  | 1%   | 9%   |
| Noroeste         | 9%   | 17%  | 16%  |
| Sur              | 2%   | 5%   | 1%   |
| Sureste          | 28%  | 3%   | 4%   |
| LATAM            | 20%  | 3%   | 3%   |
| Oficina Central  | 11%  | 5%   | 1%   |
| Total            | 100% | 100% | 100% |

Esta clasificación de las denuncias recibidas está basada en un catálogo de conductas genéricas por tema dentro de las cuales se puede ubicar el reporte de acuerdo con su naturaleza. Algunos de estos casos se han investigado contando con el apoyo de expertos independientes; también ha habido casos en los que se ha procedido a tomar las medidas correctivas y disciplinarias pertinentes, como acercamiento con supervisores, mejoras de proceso entre otras.

# CÓDIGO DE ÉTICA



SV-HL-310a.4 SASB-Prácticas laborales



Meta 16.5



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

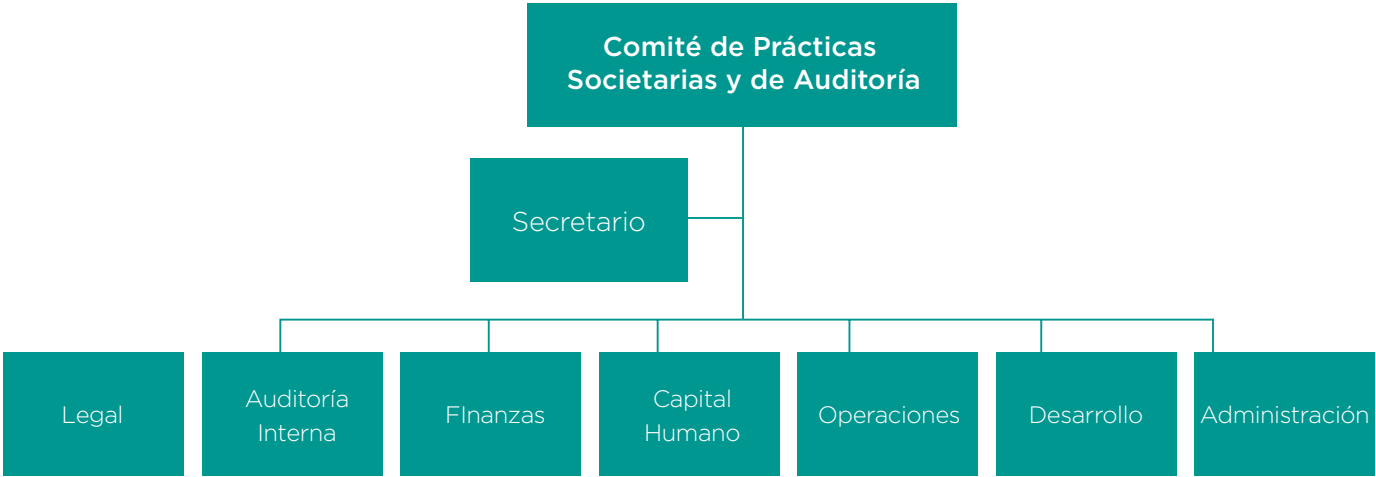
También en este mismo documento establecemos que los colaboradores de Hoteles City Express por ningún motivo podrán hacer contribuciones monetarias o en especie, a campañas u organizaciones políticas o algún otro grupo cuyo objetivo sea ejercer presión en cambios de legislación. Durante 2020, no se realizó 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.

La compañía 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 ser uno de sus miembros. Esta comisión reporta directamente al Comité de Prácticas Societarias y de Auditoría.



# CAPACITACIÓN EN EL CÓDIGO DE ÉTICA Y POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

GRI 205-2

Aualmente reforzamos el cumplimiento del **Código de Ética** y **Política Anticorrupción** a proveedores, consejeros y terceros relacionados con la compañía.

Nuestros resultados al 2020:

2,596  
horas hombre  
capacitación en Código  
de Ética y Anticorrupción

Avance general de  
capacitación en  
hoteles 90%

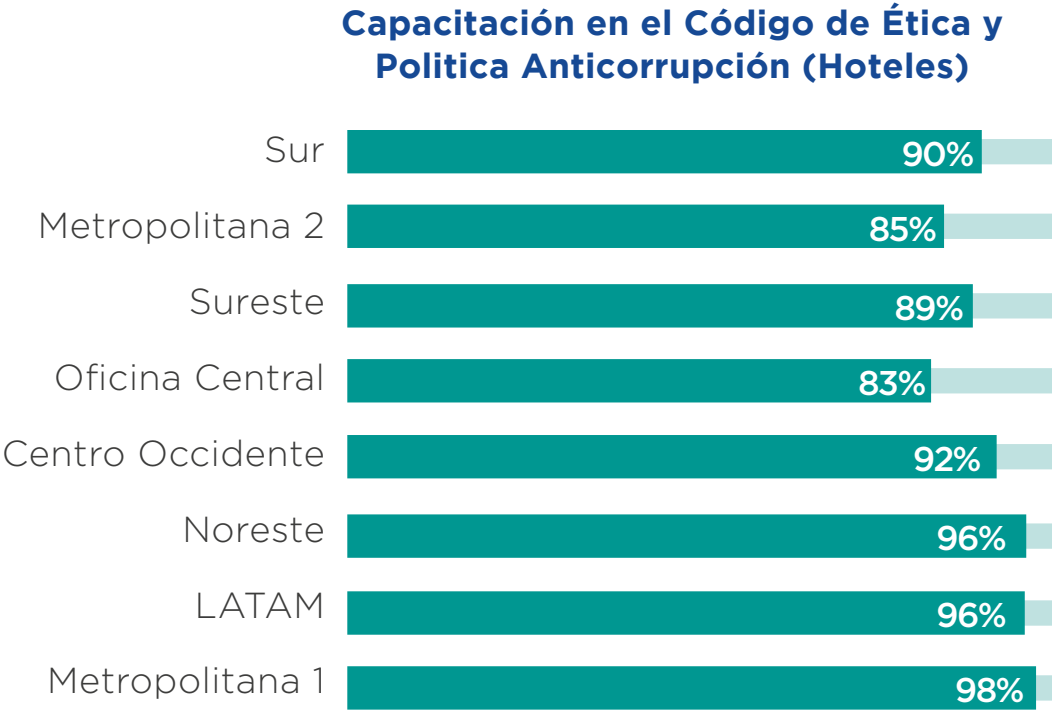
99%

de avance en Oficinas Centrales

**Oficina Central CDMX:**  
Contact Center  
Administración  
Branding y Marketing  
Legal  
Operaciones y Finanzas  
Desarrollo  
Capital Humano  
Promoción de Franquicias  
Tecnologías de la Información\*  
**Oficina Regional LATAM**

En el área de Tecnologías de información, el 92% ya se encuentra capacitado.

También, durante 2020 reforzamos la comunicación del Código de ética a todos nuestros proveedores mediante medios digitales, lo que permite alinear a este grupo de interés a temas de transparencia y compromiso ético.



\*Se considera la capacitación en todos los niveles incluyendo puestos directivos y miembros del gobierno corporativo.

# INVERSIÓN SOCIAL

GRI 102-7, 102-45, 201-1

\*Las cifras se muestran en miles de pesos

|                                | 2019        | 2020                 |
|--------------------------------|-------------|----------------------|
| Ventas totales                 | \$3,150,624 | \$1,482,238          |
| Costos de Operación Hotelera   | \$1,645,038 | \$1,197,599          |
| Salarios y Relativos           | \$630,684   | \$563,684            |
| Inversiones                    | \$1,758,987 | \$-413,180           |
| Pago de Impuestos              | \$16,303    | \$-12,612            |
| Utilidad Neta                  | \$65,213    | \$-1,248,625         |
| Inversión social               | \$6,400     | \$8,319 <sup>1</sup> |
| Flujo de efectivo de operación | \$770,740   | \$107,168            |
| Valor económico generado       | \$3,150,624 | \$1,482,238          |
| Valor económico distribuido    | \$712,654   | \$593,967            |
| Valor económico retenido       | \$2,437,970 | \$888,270            |

Debido a la situación de la pandemia causada por COVID-19, la estrategia de inversión social fue diferente a la de años anteriores. Durante el 2020 nuestra donación se otorgó en especie, aportando más de 7 mil cuartos noche a diversas organizaciones de la sociedad civil enfocadas en el cuidado y protección de la salud, así como a iniciativas que impactan en algunos Objetivos de Desarrollo Sostenible (Hambre cero, Salud y Bienestar, Agua Limpia y Saneamiento), tenemos la convicción de que cada acción cuenta para lograr un futuro sostenible.

\*El valor económico directo generado y distribuido (VEGD), es calculado en base a los criterios del indicador GRI 201-1.  
1. Inversión social en especie



# PROGRAMAS DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

GRI 102-7, 102-45, 201-1, 203-1



## 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.

1

Etapas de innovación e idealización del emprendimiento.

2

Concretización del emprendimiento.

3

Aceleración del emprendimiento.

4

Consolidación y desarrollo Sostenible.



# CUANTRIX

En colaboración con Cuantrix, seguimos buscando generar equidad de oportunidades en las Ciencias de la Computación para que, niñas, niños y jóvenes de México aprendan a programar.

Como parte del nuevo escenario de educación a distancia, se desarrolla un programa 100% digital basado en:

- Plataforma con 10 manuales para primaria, secundaria y robótica
- 65 nuevas cápsulas producidas
- Contenidos en los portales de “Aprende en Casa”
- Transmisión de cápsulas en Panamá y Chile
- Programas de youtube con 58,978 visitas



## Resultados de Impacto a nivel nacional:



# POSIBLE

Nuestro compromiso de emprendimiento sigue de la mano con POSIBLE, un programa de Fundación Televisa y Nacional Monte de Piedad, con el cual impulsamos la innovación y el emprendimiento en una plataforma digital, en la que los participantes aprenden o refuerzan conceptos clave para emprender y estructurar adecuadamente sus proyectos que los ayudan a facilitar la implementación.

## Resultados de impacto

**CONVOCATORIA 2020**

**18,210**

personas invirtieron en promedio 10 horas para desarrollar su modelo de negocio en la plataforma

**42%**

de participantes mujeres

Participantes de todas las entidades federativas

**PÁNELES ESTATALES**

**460**

participantes en 43 paneles de todas las entidades federativas

**28%**

de participantes fueron mujeres

**CAMPAMENTOS**

**125**

proyectos en campamentos nacional y especiales\* de 24 entidades federativas

**40%**

de participantes fueron mujeres

cityexpress.  
hoteles

Todo lo que importa\*

**POSIBLE COOP**

Segundo Campamento











\*CAMPAMENTOS ESPECIALES: Campamento TecNM y Campamento Edomex

RETO POSIBLE

Programa enfocado en fortalecer a los docentes de niveles de educación superior y media superior, en la enseñanza del emprendimiento de alto impacto, para que puedan ayudar a sus alumnos a ampliar su visión y generar emprendimientos escalables y de mayor beneficio para sus regiones.

A raíz de la pandemia, se lanza en un formato 100% digital compuesto por un Massive Open Online Course (MOOC por sus siglas en inglés) de acceso abierto y gratuito titulado “Emprender es un reto, hazlo POSIBLE”.

Resultados:

8,108  
docentes inscritos, correspondientes  
al 68% de la población total

en 32  
entidades federativas y de 31 ciudades

59%  
de participantes son mujeres

49%  
corresponden al sistema de Educación Pública  
y 5% en sistema de educación privada y 45% en  
otras modalidades no escolarizadas.

26%  
se identifican como miembros de pueblos  
originarios

RETO  
POSIBLE





## 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, nuestros huéspedes y las comunidades que nos rodean.

# NUESTROS COLABORADORES

3,110  
colaboradores en 2020



37%  
Hombres



63%  
Mujeres



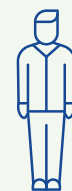
## Colaboradores divididos por generaciones



11.0%  
Baby Boom



24.0%  
Generación X



23.0%  
Generación Z



41.0%  
Millennials



0.4%  
Silent  
Generation

Gerencias y Direcciones en la cadena por género



Distribución de Colaboradores por región

| REGIÓN           | PORCENTAJE 2019 | PORCENTAJE 2020 |
|------------------|-----------------|-----------------|
| Centro Occidente | 16.1%           | 13.9%           |
| Metropolitana    | 17.2%           | 16.4%           |
| Noreste          | 16.1%           | 16.1%           |
| Noroeste         | 13.0%           | 15.9%           |
| Sur              | 9.1%            | 8.4%            |
| Sureste          | 12.0%           | 13.0%           |
| LATAM            | 5.2%            | 4.8%            |
| Oficina Central  | 11.3%           | 11.4%           |

TASA DE ROTACIÓN



401-1



SV-HL-310a.1.- SASB Prácticas laborales

| REGIÓN           | ROTACIÓN GENERAL | ROTACIÓN VOLUNTARIA | ROTACIÓN INVOLUNTARIA |
|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|
| Centro Occidente | 12.4%            | 7.4%                | 5.0%                  |
| Metropolitana    | 11.7%            | 6.8%                | 5.0%                  |
| Noreste          | 10.6%            | 6.8%                | 3.8%                  |
| Noroeste         | 13.3%            | 8.7%                | 4.7%                  |
| Sur              | 10.3%            | 6.5%                | 3.8%                  |
| Sureste          | 10.7%            | 6.4%                | 4.3%                  |
| Oficina Central  | 4.3%             | 2.4%                | 1.9%                  |

\*En LATAM la tasa de rotación general fue del **10.08%** no se tiene dividida por voluntaria e involuntaria, durante 2021 trabajaremos en construir estos indicadores.

\*El porcentaje de rotación voluntaria contempla las desvinculaciones solicitadas por el colaborador.

\*Contratamos a nuestros colaboradores por periodos indeterminados.

\*Los datos recopilados corresponden a registros internos al cierre de 2020.

# CULTURA CITY EXPRESS

En Hoteles City Express trabajamos para 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.



## 3,110

empleos directos creados



## 37

años es la edad promedio de los colaboradores



# APRENDIZAJE, CONFIANZA Y COMUNICACIÓN



Meta 4.4

## APRENDIZAJE CITY

*Superamos obstáculos y evolucionamos nuestra forma de aprender.*

Este 2020, nos obligó a cambiar la forma en que normalmente hacíamos las cosas. A través de nuestro programa de Aprendizaje Organizacional, mudamos sesiones de modalidad presencial a **online, incrementando el número de cursos otorgados a nivel cadena en un 3%** en comparación con el año anterior. Además, el **93% de las sesiones de capacitación fueron en modalidad online** gracias a la

implementación de la tecnología en nuestros procesos de aprendizaje. De esta forma, no solo llegamos a más colaboradores en menos tiempo, sino que ampliamos la gama de conocimiento con cursos de desarrollo personal y profesional para cumplir la promesa de marca que hacemos al huésped; además de, orientar a los nuevos colaboradores a la Cultura de la Compañía y a su modelo de trabajo.

41,901  
horas de capacitación



11,350  
asistentes

+ 300  
sesiones

78  
cursos

Con el apoyo de la tecnología continuamos reforzando nuestra cultura organizacional a través de los programas *Onboarding*, *Check In* y *Todo lo que Importa*.

*Media de horas de formación por colaborador fue de 13.47 horas<sup>1</sup>*



1. La media de horas de formación = (Total de horas de capacitación / Total de colaboradores en plantilla laboral al cierre del 2020).

# 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 2020, aplicamos una rigurosa encuesta a nivel cadena de los consultores *Top Companies*, orgullosos de los siguientes resultados:

99.6%

de participación

78%

de satisfacción de los colaboradores

No. 8

en el Ranking *Top* + América a nivel LATAM



*Posición **No. 24** en el Ranking Súper Empresas 2021 “Los lugares en donde todos quieren trabajar” publicada en la revista Expansión, escalando seis lugares versus año anterior.*



# LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

GRI 102-41

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



139

sindicatos registrados



63%

de los colaboradores del total  
de la cadena se encuentran  
registrados ante un sindicato



# MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

## CLICK - WORKPLACE

Es nuestra plataforma de comunicación digital que permite conectarnos de forma dinámica y permanente. Reunimos a más de 1,700 colaboradores y generamos conversaciones.



## TABLERO DE COMUNICACIÓN

Dirigido a los colaboradores que, no cuentan con equipo de cómputo. Nos permite mantener informado al corazón de nuestro negocio.

## WORKCHAT

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

## MAILING

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

## REVISTA COMUNIDAD CITY

Es nuestra revista donde compartimos historias y experiencias de la cadena.



# EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

GRI 404-3

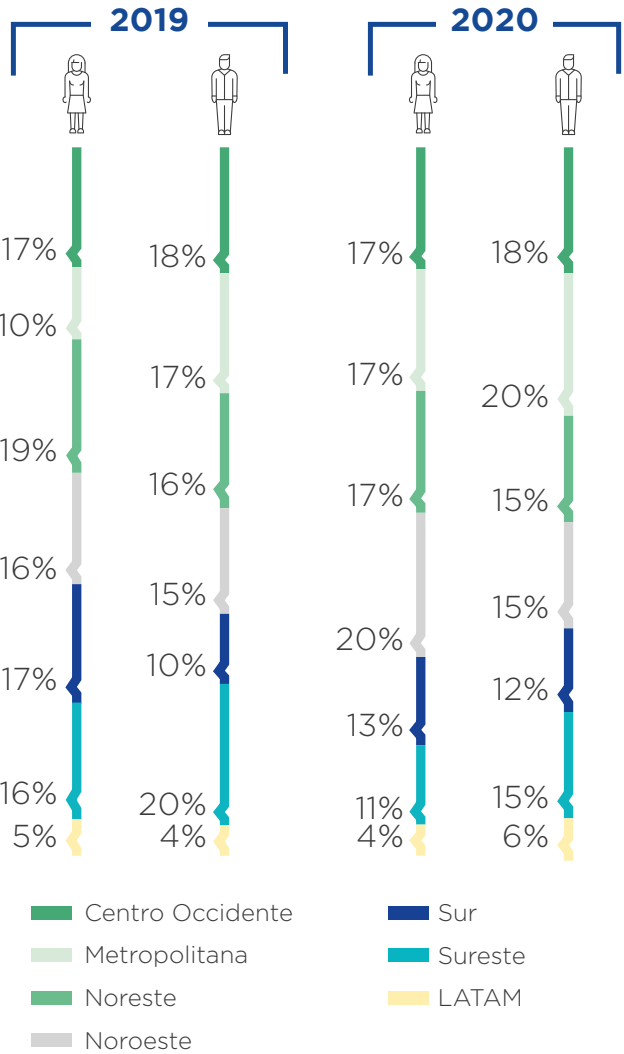
Hoteles City Express tiene el objetivo primordial de valorar el rendimiento, brindar oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas de participación a nuestros colaboradores.

Durante el 2020, el 29% de los colaboradores a nivel cadena participaron en el proceso de evaluación de desempeño en las siguientes categorías laborales y en diferentes regiones:

## Evaluación de Desempeño en Hoteles

|                  |                     |                                  |
|------------------|---------------------|----------------------------------|
| Contador General | Ejecutivo de Ventas | Gerente de Ventas                |
| Gerente General  | Gerente Operativo   | Jefe de Servicio y Venta Directa |

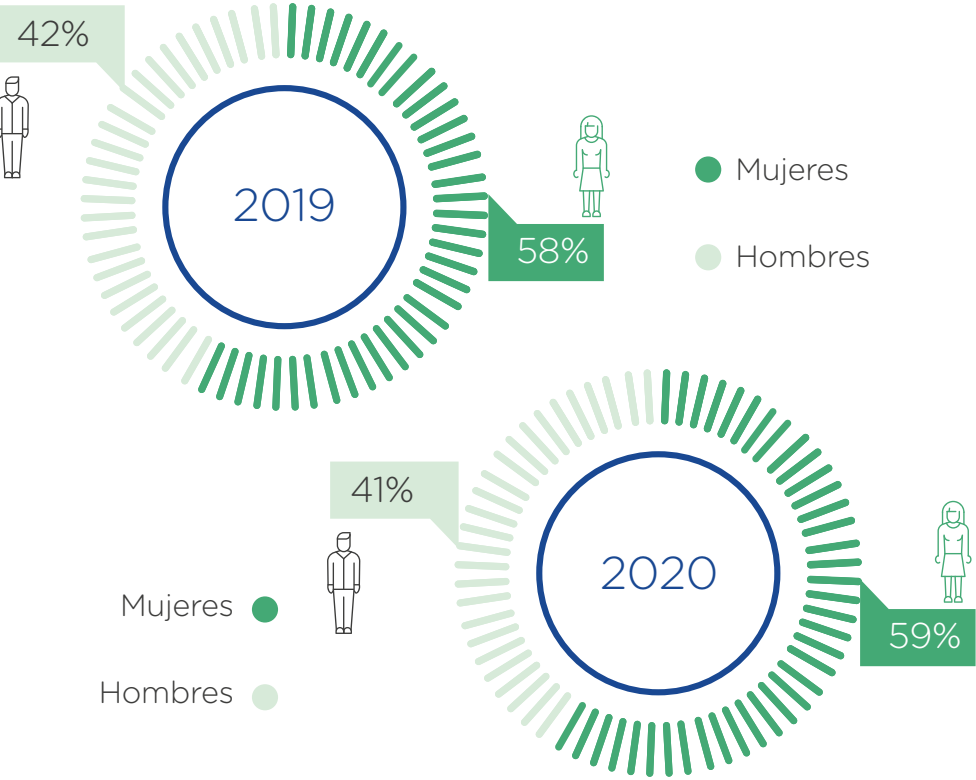
### Evaluaciones aplicadas por región



En nuestros hoteles **evaluamos a 569 colaboradores** para posiciones con crecimiento profesional.



Evaluaciones aplicadas por género



En oficinas centrales **evaluamos a 342 colaboradores** para posiciones con crecimiento profesional.



**15%** de nuestros gerentes han sido promovidos internamente

# SUELDOS, BENEFICIOS Y PRESTACIONES



SASB- Prácticas laborales- SV-HL-310a.3

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.

En los hoteles, el salario promedio por hora a nivel nacional es de **\$38.12 MXN**, por arriba de lo estipulado por la ley.

## SALARIO MEDIO POR HORA

| ZONA             | 2019    | 2020    |
|------------------|---------|---------|
| Centro Occidente | \$30.11 | \$37.56 |
| Metropolitana    | \$31.00 | \$39.89 |
| Noreste          | \$32.48 | \$40.96 |
| Noroeste         | \$29.49 | \$41.37 |
| Sur              | \$27.02 | \$34.34 |
| Sureste          | \$30.65 | \$34.60 |



# PRESTACIONES Y BENEFICIOS



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:

- Programa de desarrollo y capacitación
- Juntas Anuales de planeación
- Eventos de integración
- Hospedaje en hoteles de la cadena con tarifa preferencial
- Convenios con diferentes empresas
- Política de Inclusión y No Discriminación
- Programa En Buena Compañía

Desde hace más de 5 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, Campañas de alimentación, Campañas de prevención, Torneos internos y externos entre otros.

**Salud Financiera:** Talleres, préstamos, ventas y descuentos a colaboradores.

**Salud Emocional:** Reconocimiento a colaboradores, *Corporate Games, Onboarding Kids*, entre otros.

“En buena  
compañía”



## Beneficios colaboradores de oficinas centrales

- Aguinaldo superior a la Ley
- Vacaciones superiores a la Ley
- Prima vacacional superior a la Ley
- Seguro de vida
- Seguro de Gastos Médico-Mayores
- Bonos por desempeño
- Jubilación de acuerdo con el IMSS
- Fondo de ahorro
- Vales de despensa
- Permisos parentales, paternidad y maternidad



## Beneficios colaboradores de hoteles

- Aguinaldo conforme a la Ley
- Vacaciones conforme a la Ley
- Prima vacacional conforme a la Ley
- Jubilación de acuerdo con el IMSS
- Permisos parentales, paternidad y maternidad
- \*Seguro de vida
- \*Seguro de Gastos Médico-Mayores
- \*Bonos por desempeño

\*Estas prestaciones no están disponibles para el 100% de los puestos de trabajo. Contratamos a nuestros colaboradores por periodos indeterminados, las prestaciones y beneficios no hacen distinción entre colaboradores con contrato de prueba. Los datos se recopilaron de acuerdo con nuestros registros internos al cierre de 2020.

# APEGO A LA LEGISLACIÓN

GRI 419-1

SASB Prácticas laborales SV-HL-310a.2

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



# SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

GRI 403-9, 403-10

Meta 8.8

Nos interesa cuidar el bienestar y la salud de nuestros colaboradores, por lo que establecemos protocolos de salud y seguridad que contribuyan a mejorar su calidad de vida. A continuación, presentamos los indicadores internos que nos ayudan a mejorar nuestra gestión de este importante tema.



2. Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias= (Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / Número de horas trabajadas) \* 200 000



Realizamos estudios para identificar y mitigar los peligros y riesgos a los que están expuestos los colaboradores y actuamos otorgando Equipo de Protección Personal (EPP) adecuado para cada tipo de labor, además de realizar sesiones de capacitación y campañas de sensibilización internas sobre la prevención de accidentes en el trabajo.

\*Tenemos cero fallecimientos por accidentes o enfermedades laborales.  
\*Los principales tipos de lesiones son: esguince cervical y lumbar derivadas del procedimiento de limpieza general en habitaciones y áreas públicas.  
\*La tasa se calculó por cada 200,000 horas trabajadas.  
\*Durante el 2020, el resultado estimado de la tasa de lesiones por accidente laboral es calculada en base a los 2,768 colaboradores de hoteles, laborando en un periodo de 53 semanas, 6 días y 8 horas trabajadas (sin considerar días vacacionales, días de ausencia o con licencias médicas, permisos, etc.). En años siguientes, el cálculo se realizará considerando éstos últimos criterios.

Realizamos estudios para identificar y mitigar los peligros y riesgos a los que están expuestos los colaboradores y actuamos otorgando Equipo de Protección Personal (EPP) adecuado para cada tipo de labor, además de realizar sesiones de capacitación y campañas de sensibilización internas sobre la prevención de accidentes en el trabajo.

# 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.



# PROGRAMA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

GRI 405-1, 413-1

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  
Meta 4.5

8 TRABAJO DECENTE Y ECONOMÍA LOCAL  
Meta 8.5

10 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS  
Meta 10.2

Seguimos esforzándonos en reconocer y reintegrar a la sociedad a grupos diversos y con capacidades diferentes. 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.



Con nuestra certificación interna City Incluye regulamos la incorporación de colaboradores con discapacidad auditiva a nuestros hoteles, reconociendo así sus mejores prácticas laborales.

62

hoteles certificados para la contratación de personas con discapacidad

31

colaboradores con discapacidad auditiva a nivel cadena



Premio a la Innovación y Calidad Turística de Puebla: **Turismo Incluyente**

Reconocimiento en el listado de las **50 empresas más incluyentes** de Alianza Éntrale.

Factor con mayor índice de satisfacción en la medición de clima y cultura laboral –**Súper Empresas**.

Además, fomentamos la integración y sensibilización en 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, lo que nos permitió desarrollar diversos materiales de apoyo y de aprendizaje en nuestra plataforma CityCampus:

- Lanzamiento del curso Lengua de Señas Mexicana
- Lineamientos de Contratación
- Procesos de Inducción
- Seguridad
- Carpetas de apoyo en lineamientos de bioseguridad



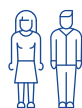
# EQUIDAD DE GÉNERO

GRI 405-1



Meta 5.5

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.



## DIVERSIDAD

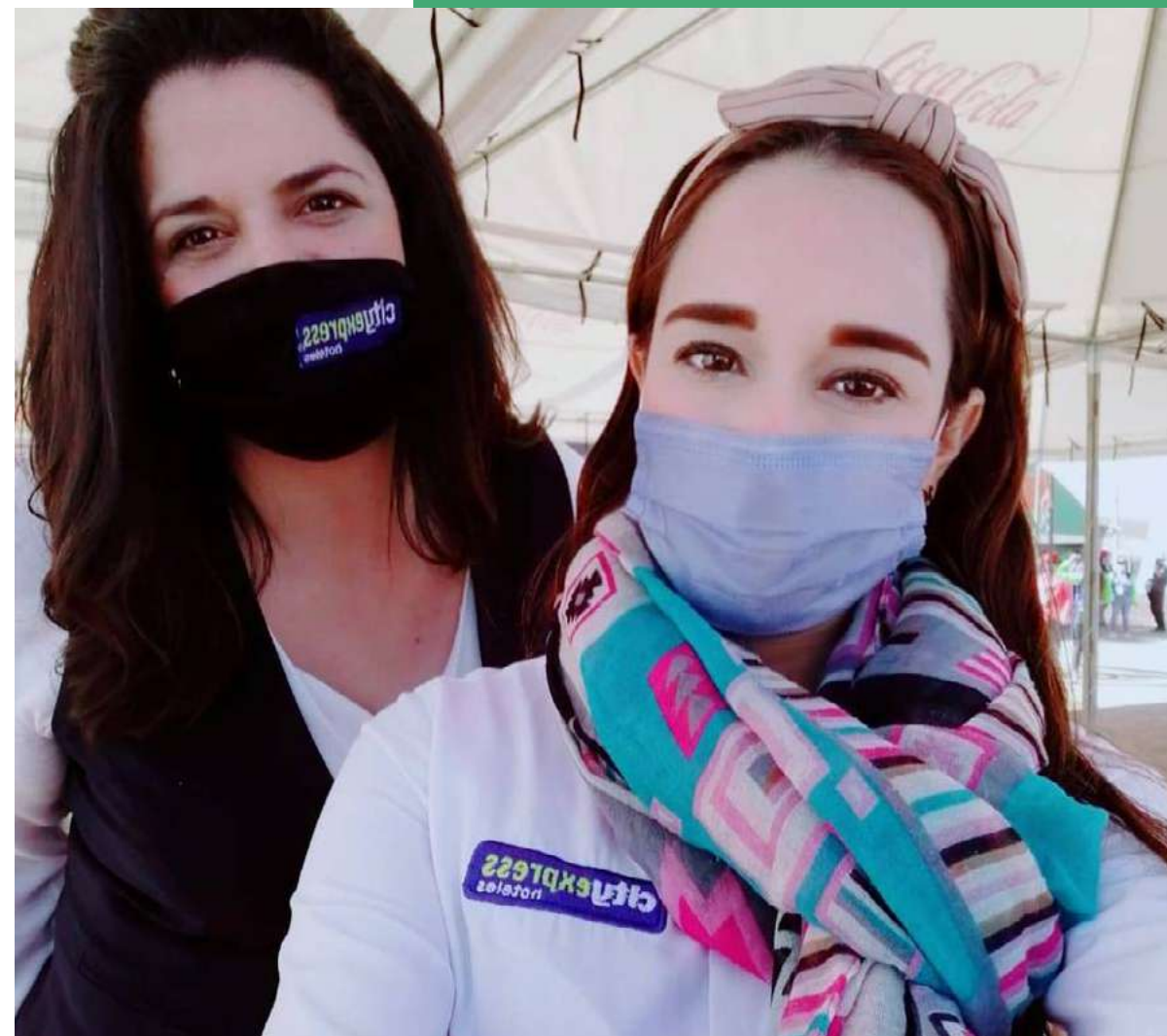
Sabemos que la diversidad es un factor que aumenta la creatividad y el talento que a su vez genera valor para nuestra empresa. Nos apegamos y promovemos la diversidad en todas sus formas enfocando el valor de cada uno de nuestros colaboradores en los conocimientos, habilidades y aptitudes que poseen.

### 63%

de las colaboradoras en Hoteles City Express son mujeres

### 51%

de los puestos gerenciales y directivos son ocupados por mujeres



# CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL DE MÉXICO

GRI 412-1, 413-1



En Hoteles City Express, implementamos acciones dentro de nuestras instalaciones para proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes en el sector turismo, dando parte a una gran campaña de sensibilización para directivos, colaboradores, así como para nuestros proveedores y prever cualquier tipo de acción ilegal.

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 **127 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



Meta 17.16

En Hoteles City Express 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 y bienestar 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.

## 10,000

piezas entre blancos y suministros donados en promedio

## + 40

organizaciones beneficiadas

Entrega de reciclables (PET y tapitas de plástico) para apoyo en el tratamiento de niños y niñas con cáncer.



*Durante la pandemia, brindamos más de **7 mil cuartos noche a profesionales del sector salud***



**“Mostramos nuestra solidaridad con la comunidad para enfrentar la crisis sanitaria, apoyando con lo que mejor sabemos hacer que es brindar hospedaje cómodo y seguro a quienes están en la primera línea de batalla ante el COVID-19”.**

# SALUD DIGNA



Nos sumamos a Salud Digna y “**Juntos por los Héroes**”, con el objetivo de cortar las posibles cadenas de contagio entre los médicos, enfermeros, camilleros y todo el personal que labora atendiendo día a día a pacientes con COVID-19.

Con esta campaña podemos seguir permitiendo que más mexicanos, independientemente de su nivel económico, pueda acceder a realizarse la prueba diagnóstica PCR para COVID-19 a bajo costo contribuyendo así a disminuir la tasa de mortalidad en México, al mismo tiempo, beneficiar a los profesionistas de la salud que atienden de manera directa a pacientes con sospecha de COVID-19 con una prueba PCR gratuita, con el fin de cortar la cadena de contagio entre la primer línea de batalla ante la pandemia.

Esta alianza refleja los siguientes resultados de Impacto:



## 15,000

profesionales de la salud beneficiados con prueba diagnóstica gratuita de PCR para la detección del COVID-19 sin costo.

## 116

personas capacitadas para atender a pacientes con sospecha de COVID-19.

## 12

nuevas instalaciones de tomas de muestra COVID-19 en 10 estados de la república.



cityexpress.  
hoteles  
Todo lo que importa®

## SaludDigna®

La salud es para todos

Laboratorio clínico + Imagenología + Lentes



# AYUDA EN ACCIÓN



Con el apoyo de Ayuda en Acción de México A.C., respondemos a la necesidad de protección de la población migrante en tránsito, refugiada y de acogida en México, buscamos su integración en la sociedad dando prioridad a un solo objetivo específico, que a su vez cuenta con tres componentes: **“Mejorar la protección humanitaria de población migrante expuesta y víctima de la violencia generalizada, la reducción de sus vulnerabilidades y del fortalecimiento de las capacidades humanitarias de actores locales.”**, además de sumar esfuerzos de empoderamiento que faciliten la pronta generación de ingresos o inserción al mercado laboral.



## + 6,500

personas impactadas directamente

## 22,000

de forma indirecta

## 3

albergues ubicados en Tabasco, Tlaxcala y Nuevo León



# IPODERAC



De la mano de IPODERAC, buscamos garantizar el ingreso de niñas, niños y adolescentes, **en un programa para fortalecer sus valores y filosofía de vida, mediante un modelo educativo.** Con esta alianza, impactamos a **64 niños y 32 niñas** que han roto lazos parentales, para brindarles la oportunidad de transformar su vida, garantizando su atención y desarrollo integral, para un mejor futuro. Además, nos permitió impulsar su estrategia de venta enfocada en un proyecto productivo autosustentable (venta de quesos) en CDMX, Querétaro, Cancún, Monterrey, Guadalajara y Chiapas.



# ALIMENTO PARA TODOS I.A.P.



En alianza con Alimento para todos I.A.P. (APT), se llevó a cabo la ejecución del **“Programa de atención alimentaria”**, con el objetivo de **mejorar la línea de bienestar de personas que viven en pobreza** en la CDMX y área conurbada, a través de la entrega de paquetes alimentarios y de bienes básicos.

Con este programa logramos llegar a:



28,440  
personas beneficiadas



15  
grupos ubicados en  
comunidades indígenas



# FUNDACIÓN ASISTENCIAL PARA PERSONAS CON SÍNDROME DE DOWN A.C.



En coordinación con FUNDACIÓN ASISTENCIAL PARA PERSONAS CON SÍNDROME DE DOWN A.C., brindamos apoyo en especie a dos familias que pertenecen a la comunidad Down, logrando así recibir atención médica especializada en otras ciudades.

*“Con este tipo de acciones, demuestran la calidad de la empresa y de todas las personas que le conforman. Nos complace contar con ciudadanos comprometidos, que buscan las formas de ayudar a la sociedad. Ustedes son el vivo ejemplo, de cómo sí se puede hacer la diferencia.*

*Gracias a Hoteles City Express por su aportación”.*

*Una labor que deja huella...*



# ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES



En Hoteles City Express conocemos la importancia de crear relaciones de colaboración con instituciones públicas y privadas para la realización de estrategias a favor de la Sostenibilidad, por lo que durante este año continuamos nuestra labor con organizaciones de alto impacto, entre las cuales destacan.

- Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles (AMHM);
- Asociación de Hoteles de la Ciudad de México.
- Asociación Mexicana de Cadenas Hoteleras (ANCH)
- Asociación Femenil de Ejecutivas de Empresas Turísticas de la República Mexicana, A.C.,
- Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo – Fundación Helvex
- American Chamber
- Centro para la Inclusión Social del Sordo A.C. (IncluSor)
- Consejo de Diplomacia Turística (CDT)
- Consejo de la Comunicación
- Consejo Nacional Empresarial Turístico A.C.
- Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
- Éntrale – Alianza por la Inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Fondo Mexicano de Conservación de la Naturaleza, A.C.
- Fundación MVS Radio
- Instituto de Turismo Responsable (ITR)- Biosphere
- Pacto Mundial, A.C.
- Price Connection – El éxito está en la diversidad.
- Secretaría de Turismo (SECTUR).
- Unión Nacional de Sordos de México (UNSM)
- World Travel & Tourism Council (WTTC).



# PORTAFOLIO DE CERTIFICACIONES

Todos los hoteles de la Cadena se han diseñado y construido para cumplir con estándares de certificaciones nacionales e internacionales.

Algunas de las certificaciones y reconocimientos más importantes con los que cuenta Hoteles City Express incluyen los siguientes:



## CERTIFICACIÓN LEED-EB-O&M

Otorgada por el Consejo de Edificios Verdes de Estados Unidos (USGBC por sus siglas en inglés). Es el sistema de certificación más reconocido a nivel internacional creado por el USGBC por el liderazgo en diseño ambiental y energía en un edificio.

A la fecha el portafolio de hoteles City Express que cuenta con esta certificación son: LEED Oro para los hoteles City Express Reynosa, City Express Saltillo y City Express León, LEED Plata para los hoteles City Express San Luis Potosí, City Express Puebla Centro, City Express Monterrey Santa Catarina, City Express Playa del Carmen, City Express Puebla Angelopolis, City Express Los Mochis y City Express Cd. Juárez. Certificación LEED para City Express Guadalajara, City Express Irapuato y City Express Querétaro.



## EXCELLENCE IN DESIGN FOR GREATER EFFICIENCIES (EDGE)

Sistema de certificación creado por la Corporación Financiera Internacional (IFC) del Banco Mundial siendo la primera cadena a nivel mundial en recibir este distintivo. Esta certificación la han recibido City Express Villahermosa, City Express Santa Fe, City Express Durango, City Express Querétaro Jurica, City Express Costa Rica, City Suites Santa Fe, City Express Junior Ciudad del Carmen, City Express Irapuato Norte y City Express Junior Puebla Autopista con ahorros estimados en comparación con propiedades similares de 50% en energía, 45% en el uso de agua y 36% en eficiencia de materiales para la construcción.



## BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM CERTIFICATION.

Desarrollada por el Instituto de Turismo Responsable (ITR) y que establece criterios para obtener un comportamiento sostenible en el negocio turístico internacional. Hoteles City Express se une convirtiéndose con ello en la primera compañía en todo el mundo en obtener el sello en 80 propiedades de la cadena.



## DISTINTIVO HOTEL HIDRO SUSTENTABLE.

Reconocimiento otorgado por los miembros de la Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo que incentiva las mejores prácticas ambientales en el uso y cuidado del agua, así como la aplicación de normatividad mexicana. Hoteles City Express ha obtenido el galardón por renovación en 5 hoteles: City Express Plus EBC Reforma, City Express Buenavista, City Express Mérida, City Express Villahermosa y City Express Paraíso Tabasco.



## DISTINTIVO “S” GARANTÍA DE SUSTENTABILIDAD.

Secretaría de Turismo en colaboración con EarthCheck y Rainforest Alliance reconocen a Hoteles City Express por sus prácticas sostenibles bajo los criterios establecidos por la Organización Mundial de Turismo (OMT). Son 8 hoteles los que cuentan con este reconocimiento: City Express Mérida, City Express Suites Puebla Autopista, City Express San Luis Potosí Zona Universitaria, City Express Irapuato Sur, City Express Suites Anzures, City Express Manzanillo, City Express Cananea y City Express Zacatecas.



## DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Por séptimo año consecutivo, Hoteles City Express cuenta con el Distintivo ESR® que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE). Con ello, se reconoce el compromiso de la cadena en la mejora continua de la gestión de la RSE, calidad de vida en la empresa, ética empresarial, vinculación con la comunidad, además del cuidado y preservación del medio ambiente.



## ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS.

A través de esta adhesión, la Compañía se une a un esfuerzo global de compromiso con diez principios universalmente aceptados en los ámbitos de derechos humanos, estándares laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

## ADHESIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL

para la protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de Viajes y el Turismo. Actualmente Hoteles City Express cuenta con 127 propiedades que han firmado y implementado el código de conducta comprometiéndose a desarrollar acciones para prevenir la explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes en el sector turístico.



## SAFEHOTELS – COVIDCLEAN.

Somos pioneros en implementar el estándar independiente para hoteles que se basa en las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y evalúa los procedimientos claves de higiene, limpieza, distanciamiento social, protocolos de bioseguridad, entre otras cosas. Adicionalmente, recibe Safe Travels, certificación otorgada por el World Travel and Tourism Council, que busca garantizar los protocolos de salud e higiene establecidos por dicho Consejo y reconoce a los gobiernos, destinos y empresas de todo el mundo que han adoptado protocolos de salud e higiene, para que los turistas disfruten de viajes seguros.

Anualmente elaboramos un reporte bajo los lineamientos de Environmental, Social and Governance (ESG) y con base a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). En 2019 incorporamos la metodología de Sustainability Accounting Standards Board (SASB), siendo reconocidos por SASB como la primera cadena hotelera en Latinoamérica en reportar bajo

estos estándares. Además, en este mismo año trabajamos en el desarrollo de un análisis para identificar los riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático con respecto a nuestra operación, basados en Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).





# ÍNDICE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI . Versión 2016



| CÓDIGO                            | TEMA                 | GRI    | CONTENIDO                                                           | SECCIÓN                                             | PÁGINA | COMENTARIOS |
|-----------------------------------|----------------------|--------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------|-------------|
| GRI 102 CONTENIDOS GENERALES 2016 |                      |        |                                                                     |                                                     |        |             |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN         |                      |        |                                                                     |                                                     |        |             |
| GRI 102                           | Contenidos Generales | 102-1  | Nombre de la organización                                           | Acerca del Informe                                  | 2      |             |
|                                   |                      | 102-2  | Actividades, marcas, productos y servicios                          | Acerca del Informe/ Nuestras Marcas                 | 2, 9   |             |
|                                   |                      | 102-3  | Ubicación de la sede                                                | Acerca del Informe                                  | 2      |             |
|                                   |                      | 102-4  | Ubicación de las operaciones                                        | Acerca del Informe /Ubicación de las Operaciones    | 2, 10  |             |
|                                   |                      | 102-5  | Propiedad y forma jurídica                                          | Acerca del Informe                                  | 2      |             |
|                                   |                      | 102-6  | Mercados servidos                                                   | Nuestras Marcas/ Ubicación de las Operaciones       | 9      |             |
|                                   |                      | 102-7  | Tamaño de la organización                                           | Presencia 2020/ Contribución al Bienestar Social    | 11     |             |
|                                   |                      | 102-8  | Información sobre empleados y otros trabajadores                    | Contribución al Bienestar Social                    | 61     |             |
|                                   |                      | 102-9  | Cadena de suministro                                                | Compras Sostenibles                                 | 41     |             |
|                                   |                      | 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | Ubicación de las Operaciones                        | 10     |             |
|                                   |                      | 102-11 | Principio o enfoque de precaución                                   | ¿Cómo Hacemos Sostenible Nuestro Negocio?           | 17     |             |
|                                   |                      | 102-13 | Afiliación a asociaciones                                           | Inversión Social y Alianzas Estratégicas            | 77, 83 |             |
| ÉTICA E INTEGRIDAD                |                      |        |                                                                     |                                                     |        |             |
| GRI 102                           | Contenidos Generales | 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta                | Nuestra Filosofía                                   | 8      |             |
|                                   |                      | 102-17 | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                 | Creación de Valor Económico /Crecimiento Integridad | 50, 51 |             |

| CÓDIGO                                 | TEMA                 | GRI    | CONTENIDO                                                                   | SECCIÓN                                          | PÁGINA  | COMENTARIOS |
|----------------------------------------|----------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------|-------------|
| GOBERNANZA                             |                      |        |                                                                             |                                                  |         |             |
| GRI 102                                | Contenidos Generales | 102-18 | Estructura de gobernanza                                                    | Comité de Sostenibilidad /Gobierno Corporativo   | 23, 50  |             |
|                                        |                      | 102-21 | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | Análisis de Materialidad                         | 19      |             |
|                                        |                      | 102-31 | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales                      | Comité de Sostenibilidad                         | 23      |             |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |                      |        |                                                                             |                                                  |         |             |
| GRI 102                                | Contenidos Generales | 102-40 | Lista de grupos de interés                                                  | Grupos de Interés                                | 18      |             |
|                                        |                      | 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva                                           | Libertad de Asociación                           | 66      |             |
|                                        |                      | 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés                             | Grupos de Interés                                | 18      |             |
|                                        |                      | 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés                      | Grupos de Interés                                | 18      |             |
|                                        |                      | 102-44 | Temas clave y preocupaciones planteadas                                     | Análisis de Materialidad /Matriz de Materialidad | 19 y 20 |             |
|                                        |                      | 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros                              | Inversión Social                                 | 55      |             |
|                                        |                      | 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema      | Análisis de Materialidad                         | 19, 21  |             |
|                                        |                      | 102-47 | Lista de los temas materiales                                               | Matriz de Materialidad                           | 20      |             |
|                                        |                      | 102-48 | Reexpresión de la información                                               | Análisis de Materialidad                         | 19      |             |
|                                        |                      | 102-49 | Cambios en la elaboración de informes                                       | Análisis de Materialidad                         | 19      |             |
|                                        |                      | 102-50 | Periodo objeto del informe                                                  | Acerca del Informe                               | 2       |             |
|                                        |                      | 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe                           | Acerca del Informe                               | 2       |             |
|                                        |                      | 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad                       | Acerca del Informe                               | 2       |             |

| CÓDIGO                                   | TEMA               | GRI   | CONTENIDO                                    | SECCIÓN                                                                     | PÁGINA     | COMENTARIOS                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|--------------------|-------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TEMAS MATERIALES                         |                    |       |                                              |                                                                             |            |                                                                                                                                                             |
| AMBIENTAL                                |                    |       |                                              |                                                                             |            |                                                                                                                                                             |
| AGUA                                     |                    |       |                                              |                                                                             |            |                                                                                                                                                             |
| GRI 103                                  | Enfoque de gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Gestión De Nuestros Principales Temas Materiales /Cuidado del Agua          | 21, 33     |                                                                                                                                                             |
|                                          |                    | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes      | Gestión De Nuestros Principales Temas Materiales /Cuidado del Agua          | 21, 33     |                                                                                                                                                             |
|                                          |                    | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión            | Gestión De Nuestros Principales Temas Materiales /Cuidado del Agua          | 21, 33     |                                                                                                                                                             |
| GRI 303                                  | Agua y efluentes   | 303-3 | Extracción de agua                           | Cuidado del Agua                                                            | 33         |                                                                                                                                                             |
| ENERGÍA                                  |                    |       |                                              |                                                                             |            |                                                                                                                                                             |
| GRI 103                                  | Enfoque de gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/Eficiencia Energética      | 21, 30     |                                                                                                                                                             |
|                                          |                    | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes      | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/Eficiencia Energética      | 21, 30     |                                                                                                                                                             |
|                                          |                    | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión            | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/Eficiencia Energética      | 21, 30     |                                                                                                                                                             |
| GRI 302                                  | Energía            | 302-1 | Consumo energético dentro de la organización | Eficiencia Energética                                                       | 30         |                                                                                                                                                             |
|                                          |                    | 302-3 | Intensidad energética de la organización     | Eficiencia Energética                                                       | 31         | Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio: consumo total del hotel entre el número de Cuartos Noche Ocupado |
| EMISIONES A LA ATMÓSFERA (GAS Y ENERGÍA) |                    |       |                                              |                                                                             |            |                                                                                                                                                             |
| GRI 103                                  | Enfoque de gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/ Nuestra Huella de Carbono | 21, 26     |                                                                                                                                                             |
|                                          |                    | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes      | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/ Nuestra Huella de Carbono | 21, 26, 28 |                                                                                                                                                             |
|                                          |                    | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión            | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/ Nuestra Huella de Carbono | 21, 26-28  |                                                                                                                                                             |

| CÓDIGO                              | TEMA                                | GRI   | CONTENIDO                                                                     | SECCIÓN                                                                                  | PÁGINA    | COMENTARIOS              |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| GRI 305                             | Emisiones                           | 305-1 | Emisiones directas de Gases de efecto invernadero (alcance 1)                 | Nuestra Huella de Carbono                                                                | 26-28     |                          |
|                                     |                                     | 305-2 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)                    | Nuestra Huella de Carbono                                                                | 26-28     |                          |
|                                     |                                     | 305-4 | Intensidad de las emisiones de GEI                                            | Nuestra Huella de Carbono                                                                | 26-28     | Por Cuarto Noche Ocupado |
| CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL        |                                     |       |                                                                               |                                                                                          |           |                          |
| GRI 103                             | Enfoque de gestión                  | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura                                  | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/Apego total a la Legislación Ambiental  | 21, 43    |                          |
|                                     |                                     | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes                                       | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/ Apego total a la Legislación Ambiental | 21, 43    |                          |
|                                     |                                     | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión                                             | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/ Apego total a la Legislación Ambiental | 21, 43    |                          |
| GRI 307                             | Cumplimiento ambiental              | 307-1 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental                        | Apego total a la Legislación Ambiental                                                   | 43        |                          |
| EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES |                                     |       |                                                                               |                                                                                          |           |                          |
| GRI 103                             | Enfoque de gestión                  | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura                                  | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/Compras Sostenibles                     | 21, 41-42 |                          |
|                                     |                                     | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes                                       | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/Compras Sostenibles                     | 21, 41-42 |                          |
|                                     |                                     | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión                                             | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/Compras Sostenibles                     | 21, 41-42 |                          |
| GRI 308                             | Evaluación ambiental de proveedores | 308-1 | Evaluación ambiental de proveedores                                           | Compras Sostenibles                                                                      | 41-42     |                          |
|                                     |                                     | 308-2 | Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas | Licitación con Proveedores                                                               | 42        |                          |

| CÓDIGO                                                                          | TEMA                           | GRI   | CONTENIDO                                                                                                                                                                         | SECCIÓN                                          | PÁGINA | COMENTARIOS |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------|-------------|
| ECONÓMICO                                                                       |                                |       |                                                                                                                                                                                   |                                                  |        |             |
| IMPACTO ECONÓMICO LOCAL A TRAVÉS DE GENERACIÓN DE EMPLEOS DIRECTOS E INDIRECTOS |                                |       |                                                                                                                                                                                   |                                                  |        |             |
| GRI 103                                                                         | Enfoque de gestión             | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura                                                                                                                                      | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales | 21     |             |
|                                                                                 |                                | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes                                                                                                                                           | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales | 21     |             |
| GRI 201                                                                         | Desempeño Económico            | 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido                                                                                                                                    | Inversión Social                                 | 55, 56 |             |
| GRI 203                                                                         | Impactos economicos indirectos | 203-1 | Inversiones en infraestructura y servicios apoyados                                                                                                                               | Programas de Innovación y Emprendimiento         | 56     |             |
|                                                                                 |                                | 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos                                                                                                                                     | Nuestra Filosofía                                | 8      |             |
| GRI 204                                                                         | Prácticas de Adquisición       | 204-1 | Proporción del gasto en proveedores locales                                                                                                                                       | Licitación con Proveedores                       | 42     |             |
| CUMPLIMIENTO Y COMPROMISO ÉTICO                                                 |                                |       |                                                                                                                                                                                   |                                                  |        |             |
| GRI 103                                                                         | Enfoque de gestión             | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura                                                                                                                                      | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales | 21     |             |
|                                                                                 |                                | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes                                                                                                                                           | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales | 21     |             |
| Consulte las Información General GRI 102-16 y 102-17                            |                                |       |                                                                                                                                                                                   |                                                  |        |             |
| PRESERVACIÓN DE CULTURA LOCAL Y PATRIMONIO NATURAL                              |                                |       |                                                                                                                                                                                   |                                                  |        |             |
| GRI 103                                                                         | Enfoque de gestión             | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura                                                                                                                                      | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales | 21     |             |
|                                                                                 |                                | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes                                                                                                                                           | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales | 21     |             |
| GRI 304                                                                         | Biodiversidad                  | 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 | Protección a la Biodiversidad                    | 36     |             |
|                                                                                 |                                | 304-2 | Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad                                                                                     | Protección a la Biodiversidad                    | 36     |             |

| CÓDIGO                                                             | TEMA                               | GRI   | CONTENIDO                                                                                                       | SECCIÓN                                                                                                                                                       | PÁGINA         | COMENTARIOS |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|
| PREVENCIÓN DEL TURISMO SEXUAL ILEGAL (CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL) |                                    |       |                                                                                                                 |                                                                                                                                                               |                |             |
| GRI 103                                                            | Enfoque de gestión                 | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura                                                                    | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales                                                                                                              | 21             |             |
|                                                                    |                                    | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes                                                                         | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales                                                                                                              | 21             |             |
| GRI 413                                                            | Comunidades locales                | 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo          | Recuperación de Las Poblaciones del Águila Real y Su Hábitat en México, Voluntariado / Ecopil /Síndrome Down/Inclusión Laboral / Código de Conducta Nacional/ | 37, 74, 76, 82 |             |
| GRI 412                                                            | Evaluación de los derechos humanos | 412-1 | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos                         | Código de Conducta Nacional de México                                                                                                                         | 76             |             |
| SALUD Y SEGURIDAD DEL HUÉSPED                                      |                                    |       |                                                                                                                 |                                                                                                                                                               |                |             |
| GRI 103                                                            | Enfoque de gestión                 | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura                                                                    | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales                                                                                                              | 21             |             |
|                                                                    |                                    | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes                                                                         | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales                                                                                                              | 21             |             |
| GRI 416                                                            | Salud y seguridad del cliente      | 416-1 | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios                   | Salud y Bioseguridad para los Clientes                                                                                                                        | 12, 14         |             |
| GRI 418                                                            | Privacidad del cliente             | 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | Comprometidos con Nuestros Huéspedes/ Salud, Bioseguridad y Privacidad del Cliente                                                                            | 12, 14         |             |
| GRI 419                                                            | Cumplimiento Socioeconómico        | 419-1 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico                                      | Comprometidos con Nuestros Huéspedes                                                                                                                          | 14, 72         |             |
| SOCIAL INTERNO                                                     |                                    |       |                                                                                                                 |                                                                                                                                                               |                |             |
| CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN                                           |                                    |       |                                                                                                                 |                                                                                                                                                               |                |             |
| GRI 103                                                            | Enfoque de gestión                 | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura                                                                    | Gestión de Nuestros Principales temas Materiales/Aprendizaje, Confianza y Comunicación/Evaluación del Desempeño                                               | 21, 64, 68     |             |
|                                                                    |                                    | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes                                                                         | Gestión de Nuestros Principales temas Materiales/Aprendizaje, Confianza y Comunicación/Evaluación del Desempeño                                               | 21, 64, 68     |             |

| CÓDIGO                                 | TEMA                                   | GRI    | CONTENIDO                                                                                          | SECCIÓN                                                                                                         | PÁGINA     | COMENTARIOS |
|----------------------------------------|----------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| GRI 103                                | Enfoque de gestión                     | 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión                                                                  | Gestión de Nuestros Principales temas Materiales/Aprendizaje, Confianza y Comunicación/Evaluación del Desempeño | 21, 64, 68 |             |
| GRI 404                                | Formación y enseñanza                  | 404-1  | Media de horas de formación al año por empleado                                                    | Gestión de Nuestros Principales temas Materiales/Aprendizaje, Confianza y Comunicación/Evaluación del Desempeño | 64         |             |
|                                        |                                        | 404-3  | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | Gestión de Nuestros Principales temas Materiales/Aprendizaje, Confianza y Comunicación/Evaluación del Desempeño | 68         |             |
| SEGURIDAD Y SALUD                      |                                        |        |                                                                                                    |                                                                                                                 |            |             |
| GRI 103                                | Enfoque de gestión                     | 103-1  | Explicación del tema material y su cobertura                                                       | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales /Salud y Seguridad Ocupacional                                 | 21, 72     |             |
|                                        |                                        | 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes                                                            | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales/Salud y Seguridad Ocupacional                                  | 21, 72     |             |
| GRI 413                                | Comunidades locales                    | 403-9  | Lesiones por accidente laboral                                                                     | Salud y Seguridad Ocupacional                                                                                   | 72         |             |
| GRI 412                                | Evaluación de los derechos humanos     | 403-10 | Dolencias y enfermedades laborales                                                                 | Salud y Seguridad Ocupacional                                                                                   | 72         |             |
| DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES |                                        |        |                                                                                                    |                                                                                                                 |            |             |
| GRI 103                                | Enfoque de gestión                     | 103-1  | Explicación del tema material y su cobertura                                                       | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales                                                                | 21         |             |
|                                        |                                        | 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes                                                            | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales                                                                | 21         |             |
| GRI 405                                | Diversidad e igualdad de oportunidades | 405-1  | Diversidad en órganos de gobierno y empleados                                                      | Contribución al Bienestar Social/ Programa de Diversidad e Inclusión Laboral/Equidad de Género                  | 61, 74, 75 |             |
| ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO       |                                        |        |                                                                                                    |                                                                                                                 |            |             |
| GRI 103                                | Enfoque de gestión                     | 103-1  | Explicación del tema material y su cobertura                                                       | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales                                                                | 21         |             |
|                                        |                                        | 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes                                                            | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales                                                                | 21         |             |

| CÓDIGO         | TEMA               | GRI   | CONTENIDO                                                                                                     | SECCIÓN                                                                  | PÁGINA | COMENTARIOS |
|----------------|--------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|
| GRI 401        | Empleo             | 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal                                                     | Tasa de rotación                                                         | 62     |             |
|                |                    | 401-2 | Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | Prestaciones y beneficios                                                | 71     |             |
| ANTICORRUPCIÓN |                    |       |                                                                                                               |                                                                          |        |             |
| GRI 103        | Enfoque de gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura                                                                  | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales                         | 21     |             |
|                |                    | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes                                                                       | Gestión de Nuestros Principales Temas Materiales                         | 21     |             |
| GRI 205        | Anticorrupción     | 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción                                      | Integridad /Capacitación en el Código de Ética y Política Anticorrupción | 51, 54 |             |



# ÍNDICE CONTENIDOS SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)/ INDUSTRY STANDARD | VERSION 2018-10

| SASB CÓDIGO  | METRICA                                                                                                                                                      | 2019       | 2020       | SECCIÓN DEL REPORTE   | CAMBIO | PÁGINA |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------|--------|--------|
| SV-HL-130a.1 | (1) Total de energía consumida, Gigajulios (GJ)                                                                                                              | 209,771.31 | 147,344.20 | Eficiencia Energética | -29.8% | 30     |
| SV-HL-130a.1 | (2) Porcentajede electricidad de la red, Gigajulios (GJ)                                                                                                     | 100%       | 100%       | Eficiencia Energética |        | 30     |
| SV-HL-130a.1 | (3) Porcentaje derenovables Gigajulios (GJ),porcentaje (%)                                                                                                   | No Aplica  |            | Eficiencia Energética |        | 30     |
| SV-HL-140a.1 | (1) Total de agua extraída, Mil metros cúbicos (m³)                                                                                                          | 1,106,121  | 696,885    | Cuidado del Agua      | -37.0% | 30     |
| SV-HL-140a.1 | (2) Total de agua usada, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto Mil metros cúbicos (m³), porcentaje (%) | ND         | ND         | -                     | -      | -      |



| SASB CÓDIGO  | METRICA                                                                                                                                                   | 2019                                                                                                                                                                                                                                                              | 2020                                                                                                                                                                    | SECCIÓN DEL REPORTE                                          | CAMBIO | PÁGINA |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------|--------|
| SV-HL-160a.1 | Número de instalaciones de alojamiento ubicadas en o cerca de zonas de estado de conservación protegido o del hábitat de especies en peligro de extinción | 13                                                                                                                                                                                                                                                                | 13                                                                                                                                                                      | Número de instalaciones ubicadas cerca o en zonas protegidas | 0.0%   | 36     |
| SV-HL-160a.2 | Descripción de las políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas                                             | <a href="https://imagenes-cityexpress.scdn6.secure.raxcdn.com/sites/default/files/2020-07/Politica_Impacto_Medio_Ambiental_HCE.pdf">https://imagenes-cityexpress.scdn6.secure.raxcdn.com/sites/default/files/2020-07/Politica_Impacto_Medio_Ambiental_HCE.pdf</a> | Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, A.C. (águila Real)<br><br>Voluntariado de Impacto Ambiental ECOPIIL – Encuentro de Innovación Social y Ambiental. | Impacto en las operaciones                                   |        | 35     |
| SV-HL-310a.1 | Tasa de rotación (1) voluntaria e (2) involuntaria de los empleados de las instalaciones de alojamiento                                                   | Voluntaria 10.01%<br>Involuntaria 0.18%                                                                                                                                                                                                                           | Voluntaria 6.42%<br>Involuntaria 4.06%                                                                                                                                  | Rotación de personal                                         |        | 62     |
| SV-HL-310a.2 | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral (2)  | Cero                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                         |                                                              |        | 72     |
| SV-HL-310a.3 | 1) Salario medio por horas MXN                                                                                                                            | 30.34                                                                                                                                                                                                                                                             | 38.12                                                                                                                                                                   | Sueldos, Beneficios y Prestaciones                           | 25.6%  | 70     |
|              | y 2) Porcentaje de empleados de las instalaciones de alojamiento que ganan el salario mínimo, por región                                                  | 100%                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                         |                                                              |        |        |
| SV-HL-310a.4 | Descripción de las políticas y programas de prevención del acoso laboral                                                                                  | Código de Ética Programa Confía                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                         | Código de Ética / Programa Confía                            |        | 51, 53 |
| SV-HL-450a.1 | Número de instalaciones de alojamiento ubicadas en zonas de inundación de 100 años                                                                        | 35                                                                                                                                                                                                                                                                | 40                                                                                                                                                                      | Hoteles Ubicados en Zonas de Inundación                      | 14.3%  | 43     |

| SASB CÓDIGO | METRICA                                                                        | 2019      | 2020      | SECCIÓN DEL REPORTE          | CAMBIO | PÁGINA |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------------------------|--------|--------|
| SV-HL-000.A | Número plazas de alojamiento disponibles                                       | 6,239,759 | 6,356,468 | Parámetros de actividad SASB | 1.9%   | 11     |
| SV-HL-000.B | Tasa de ocupación media (3)                                                    | 56.90%    | 27.70%    |                              | -51.3% | 11     |
| SV-HL-000.C | Superficie total de las instalaciones de alojamiento (4)/Metros cuadrados (m²) | 794,426   | 806,258   |                              | 1.5%   | 11     |
| SV-HL-000.D | Número de instalaciones de alojamiento y el porcentaje que son: Convertidas    | 28 (25%)  | 38-25%    |                              |        | 11     |
|             | (2) propias                                                                    | 61 (40%)  | 62-40%    |                              |        | 11     |
|             | arrendadas,                                                                    | 14 (9%)   | 14-9%     |                              |        | 11     |
|             | (3) en régimen de franquicia y administrados                                   | 39 (26%)  | 40-26%    |                              |        | 11     |

TCFD

ÍNDICE CONTENIDOS TASK FORCE ON  
CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES  
(TCFD) V2020

| RECOMENDACIONES | REPORTE RECOMENDADO                                                                                               | CÓDIGO | PÁGINA/S | INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gobernanza      | a) Describe la supervisión de la junta directiva sobre los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima. | GOB-A  | 23       | <b>Monitoreo de la Estrategia de Sostenibilidad</b><br>Hoteles City Express cuenta con un Comité de Sostenibilidad, a nivel del equipo directivo complementario al Comité del Consejo de Administración y Comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias. Actualmente el presidente del Comité de Sostenibilidad es nuestro Director de Finanzas Corporativas, quien impulsa la inversiones en materia de sostenibilidad y comunica los principales resultados de las sesiones al Comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias y éste a su vez informa de manera oportuna al Consejo de Administración . |

| RECOMENDACIONES   | REPORTE RECOMENDADO                                                                                                                                                         | CÓDIGO | PÁGINA/S | INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gobernanza        | b) Describe la función de la administración a la hora de evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.                                     | GOB-B  | 23       | <b>Monitoreo de la Estrategia de Sostenibilidad</b><br>(incl. iniciativas vinculadas con cambio climático)<br>Comité de Sostenibilidad y Gerencia de Sostenibilidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                   |                                                                                                                                                                             |        |          | <b>Integración en la gestión de riesgos</b><br>Dirección de Seguridad Corporativa y Gerencia de Sostenibilidad Corporativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                   |                                                                                                                                                                             |        |          | <b>Implementación de las iniciativas de respuesta a los riesgos</b> , incluyendo las que se deriven a partir de los riesgos de cambio climático identificados.<br>Directores corporativos que integran el Comité de Sostenibilidad, incluyendo, Dirección de Desarrollo, Dirección de Finanzas, Dirección de Jurídico, Dirección de Publicidad, Dirección de Operaciones y Capital Humano y Gerente de Sostenibilidad Corporativa, así como responsables locales designados en función del proceso y/o actividad, en cada hotel de la cadena.                           |
| Estrategia        | a) Describir los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima que ha identificado la organización a corto, medio y largo plazo.                                    | EST-A  | 44       | <b>Seguimiento de los indicadores</b><br>Comité de Sostenibilidad a través de la Gerencia de Sostenibilidad Corporativa.<br>Se cuenta con un tablero de indicadores operativos específico que incluyen consumo eléctrico, agua y gas natural actualizado mensualmente que nos permite calcular nuestros avances contra el cambio climático así como nuestras metas (ej. en emisiones de GEI).                                                                                                                                                                           |
|                   | b) Describir el impacto de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima sobre los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.    | EST-B  | 44       | Hemos realizado una primera identificación de riesgos y oportunidades, cuyo resultados se exponen en el sub. capítulo correspondiente, con el apoyo de especialistas externos.<br>Además del mismo, nuestra Dirección de Seguridad Corporativa trabaja continuamente en análisis exhaustivos de los riesgos a los que se encuentran expuestas cada una de las propiedades para su análisis y gestión.                                                                                                                                                                   |
|                   | c) Describir la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, como un escenario con 2°C o menos. | EST-C  | ---      | A partir del análisis de riesgos de cambio climático, trabajaremos en integrarlos en nuestra Estrategia de Sostenibilidad. Cabe señalar que ya hay iniciativas propias de la Estrategia de Sostenibilidad, y la planificación estratégica de negocio que contribuyen a prevenir y/o mitigar esos riesgos.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Gestión de riesgo | a) Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.                                                              | GDR-A  | 44       | Tenemos como objetivo realizar un análisis de escenarios; mismo que estaremos desarrollando en los siguientes pasos a partir del análisis de riesgos de cambio climático ya efectuado.<br><br>Hemos desarrollado un análisis de riesgos de cambio climático. El estudio incluyó un benchmark con pares del sector hotelero a nivel internacional, la identificación interna de manera colaborativa con las áreas directivas a cargo de los procesos críticos del negocio y una priorización interna cualitativa con base en la probabilidad de ocurrencia y el impacto. |

| RECOMENDACIONES      | REPORTES RECOMENDADOS                                                                                                                                                                    | CÓDIGO | PÁGINA/S | INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de riesgo    | b) Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.                                                                                       | GDR-B  | 44       | <b>Iniciativas ya existentes</b><br>Sesiones del Comité de Sostenibilidad, con 10 sesiones realizadas durante 2020.<br>» Sistema Piloto de Monitoreo Remoto para Sistemas Críticos: monitoreo de los consumos energéticos en tiempo real así como un programa de mantenimiento predictivo a través del monitoreo de condiciones de los equipos de cuarto de máquinas y aire acondicionado.<br>» Iniciativas de reforestación que contribuye a la captura de carbono.<br>» Hoteles que cumplen con estándares nacionales e internacionales en optimización del uso de energéticos, agua, desechos, protección al medioambiente, entre otros aspectos, logrando así certificaciones tales como LEED, EDGE, BIOSPHERE, Distintivo S.<br>» Plan estratégico de ahorro de energéticos que nos permite controlar los gastos y optimizar consumos de cada unidad de negocio.<br>» 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.<br>» Participación en la Hora del Planeta<br>» Iniciativas que dejan huella - Voluntariado Ambiental.<br>Nuevas iniciativas de refuerzo: en desarrollo. |
|                      |                                                                                                                                                                                          | GDR -C | 44       | Los resultados del análisis de riesgos de cambio climático ya se integran parcialmente en los mapas de riesgos de que dispone actualmente Hoteles City Express y que se actualizan en conjunto con la Dirección de Seguridad Corporativa y especialistas de seguros.<br>Para atender dichos riesgos, ya contamos con iniciativas activas, a las que sumaremos las adicionales que estamos incluyendo en el plan de trabajo una vez actualizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Métricas y objetivos | a) Divulgar las métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima acorde con su proceso de estrategia y gestión de riesgos. | MYO-A  | 26,30,33 | Los principales indicadores se comunican a lo largo del informe aprovechando un listado existente, incluyen métricas de intensidad, tales como ton de CO2 eq por Cuarto Noche Ocupado, kWh por Cuarto Noche Ocupado, Litros de Gas por Cuarto Noche Ocupado, Litros de Agua por Cuarto Noche Ocupado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                      | b) Divulgar el Alcance 1, Alcance 2 y, si procede, el Alcance 3 de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y sus riesgos relacionados.                                        | MYO-B  | 26       | Ya disponibles. Por segundo año consecutivo 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. Por otro lado, buscaremos incrementar la cobertura de nuestras emisiones respecto a Alcance 3 en siguientes informes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                      | c) Describir los objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima y el rendimiento en comparación con los objetivos.    | MYO-C  | ---      | No se han actualizado. Debido a que tuvimos durante 2020 y continuamos durante 2021 con operaciones atípicas en cuanto a ocupación y consumos de energía atribuido a la contingencia sanitaria COVID-19, no es posible utilizar este como año base, por lo que esperaremos regresar a un nivel de ocupación normal antes de la contingencia sanitaria COVID-19 para establecer objetivos reales de reducción de emisiones y otros aspectos relacionados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

# ANEXO 1 DE FACTORES DE EMISIONES

| Dato                        | Factor    | Unidad                  |
|-----------------------------|-----------|-------------------------|
| Electricidad México         | 0.505     | t CO <sub>2</sub> e/MWh |
| Electricidad Costa Rica     | 0.0365    | t CO <sub>2</sub> e/MWh |
| Electricidad Colombia       | 0.16438   | t CO <sub>2</sub> e/MWh |
| Electricidad Chile          | 0.3834    | t CO <sub>2</sub> e/MWh |
| Gasolina (CO <sub>2</sub> ) | 0.0000693 | t CO <sub>2</sub> /MJ   |
| Gasolina (CH <sub>4</sub> ) | 0.000025  | kg CH <sub>4</sub> /MJ  |
| Gasolina (N <sub>2</sub> O) | 0.000008  | kg N <sub>2</sub> O/MJ  |
| Diésel (CO <sub>2</sub> )   | 0.0000741 | t CO <sub>2</sub> /MJ   |
| Diésel (CH <sub>4</sub> )   | 0.0000039 | kg CH <sub>4</sub> /MJ  |

| Dato                      | Factor    | Unidad                                  |
|---------------------------|-----------|-----------------------------------------|
| Diésel (N <sub>2</sub> O) | 0.0000039 | kg N <sub>2</sub> O/MJ                  |
| Gas (CO <sub>2</sub> )    | 0.0000631 | t CO <sub>2</sub> /MJ                   |
| Gas (CH <sub>4</sub> )    | 0.000062  | kg CH <sub>4</sub> /MJ                  |
| Gas (N <sub>2</sub> O)    | 0.0000002 | kg N <sub>2</sub> O/MJ                  |
| Gasolina PC               | 5,593     | MJ/bl                                   |
| Diésel PC                 | 6,060     | MJ/bl                                   |
| Gas PC                    | 4,153     | MJ/bl                                   |
| GWP CH <sub>4</sub>       | 28        | kg CO <sub>2</sub> /kg CH <sub>4</sub>  |
| GWP N <sub>2</sub> O      | 265       | kg CO <sub>2</sub> /kg N <sub>2</sub> O |

# CARTA DE VERIFICACIÓN



MADRID - A CORUÑA  
AMSTERDAM - LONDRES - PARIS  
ISTANBUL - CIUDAD DE MÉXICO - QUITO

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Hoteles City Express, S.A.B. de C.V.

A la Dirección de Hoteles City Express, S.A.B. de C.V. (en adelante "Hoteles City Express"),

Conforme a su solicitud, hemos sido requeridos para proporcionar un nivel de aseguramiento limitado sobre la información correspondiente contenida en el Informe de Sostenibilidad 2020 (en adelante el "Informe") de Hoteles City Express, para el ejercicio comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020.

El Informe ha sido preparado de conformidad con los contenidos propuestos en los Estándares de Global Reporting Initiative (Estándares GRI) y los parámetros de los Estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para la industria de Hoteles y Alojamientos.

Responsabilidades de Hoteles City Express

Hoteles City Express ha sido responsable de la preparación, del contenido y presentación del Informe, incluyendo el cumplimiento de los requerimientos de la opción de conformidad "Esencial" en la aplicación de los Estándares GRI.

Esta responsabilidad considera el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la información contenida en el Informe esté libre de incorrección material, debido a fraude o error.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consistió en llevar a cabo una revisión limitada sobre el contenido del Informe en cuanto a los contenidos verificados enlistados en el Anexo 1 del presente Informe de Revisión Independiente, tanto de los Estándares GRI como los Estándares SASB.

Con el fin de asegurar que el proceso de verificación cumple con los requerimientos éticos necesarios para asegurar la independencia de nuestro trabajo como auditores de información no financiera, nuestro trabajo se desarrolló de acuerdo a la Norma ISAE3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Alcance

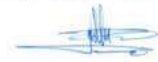
El alcance de nuestra revisión independiente, así como de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados fue de seguridad limitada, el cual es menor al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso debe entenderse como un informe de auditoría.

Los procedimientos que realizamos, se describen a continuación:

- Selección de información a verificar con base en la materialidad y conocimiento previo de la compañía.
- Entrevistas con el personal responsable de proporcionar la información contenida en el Informe para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Revisión de los procesos de recopilación, control interno y consolidación de los datos.
- Revisión de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe en función de las operaciones y los aspectos materiales previamente identificados.
- Revisión de evidencias con base en un muestreo de la información de acuerdo a un análisis de riesgo.
- Revisión de la aplicación de lo requerido de conformidad con los Estándares GRI y SASB.

Conclusión

Basados en nuestra revisión y la evidencia presentada por Hoteles City Express no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga creer que la información contenida en el Informe de Sostenibilidad 2020 no haya sido obtenida de manera fiable, no esté presentada de manera adecuada, tenga desviaciones u omisiones significativas, o que no haya sido preparada de acuerdo con los requerimientos establecidos en los Estándares GRI y los Estándares SASB.



Luis Miguel Vilatela Riba  
Director General Valora México  
Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de C.V.  
Ciudad de México, a 31 de mayo de 2021



MADRID - A CORUÑA  
AMSTERDAM - LONDRES - PARIS  
ISTANBUL - CIUDAD DE MÉXICO - QUITO

Anexo 1.

Detalle de los Estándares GRI y Estándares SASB revisados:

| Estándares GRI         |                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contenidos Generales   |                                                                                                                                                                                   |
| Contenido              | Descripción                                                                                                                                                                       |
| 102-2                  | Actividades, marcas, productos y servicios                                                                                                                                        |
| 102-4                  | Ubicación de las operaciones                                                                                                                                                      |
| 102-8                  | Información sobre colaboradores                                                                                                                                                   |
| 102-9                  | Cadena de suministro                                                                                                                                                              |
| 102-11                 | Principio o enfoque de precaución                                                                                                                                                 |
| 102-13                 | Afiliación a asociaciones                                                                                                                                                         |
| 102-17                 | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                                                                                                                               |
| 102-40                 | Lista de grupos de interés                                                                                                                                                        |
| 102-41                 | Acuerdos de negociación colectiva                                                                                                                                                 |
| 102-42                 | Identificación y selección de grupos de interés                                                                                                                                   |
| 102-46                 | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema                                                                                                            |
| 102-47                 | Lista de los temas materiales                                                                                                                                                     |
| 102-54                 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI                                                                                                      |
| Contenidos Económicos  |                                                                                                                                                                                   |
| 201-1                  | Valor económico directo generado y distribuido                                                                                                                                    |
| 205-2                  | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción                                                                                                          |
| Contenidos Ambientales |                                                                                                                                                                                   |
| 302-1                  | Consumo energético dentro de la organización                                                                                                                                      |
| 302-3                  | Intensidad energética                                                                                                                                                             |
| 303-3                  | Extracción de agua                                                                                                                                                                |
| 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 |
| 305-1                  | Emisiones directas de GEI (alcance 1)                                                                                                                                             |
| 305-2                  | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)                                                                                                                        |
| 305-4                  | Intensidad de las emisiones de GEI                                                                                                                                                |
| 307-1                  | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental                                                                                                                            |
| 308-1                  | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales                                                                      |
| Contenidos Sociales    |                                                                                                                                                                                   |
| 401-1                  | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal                                                                                                                         |
| 401-2                  | Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales                                                                     |
| 403-9                  | Lesiones por accidente laboral                                                                                                                                                    |
| 403-10                 | Dolencias y enfermedades laborales                                                                                                                                                |
| 404-1                  | Media de horas de formación al año por empleado                                                                                                                                   |
| 404-3                  | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional                                                                                |
| 413-1                  | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo                                                                           |

| Estándares SASB Industria Hoteles y Alojamientos |                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código                                           | Descripción                                                                                                                                          |
| SV-HL-140a.1                                     | Total de agua extraída                                                                                                                               |
| SV-HL-160a.2                                     | Descripción de las políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas                                        |
| SV-HL-310a.2                                     | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral |
| SV-HL-310a.3                                     | 1) Salario medio por horas y 2) porcentaje de empleados de las instalaciones de alojamiento que ganan el salario mínimo, por región                  |

Fin del documento

CITY CENTRO CITY EXPRESS  
Suites.

CITY EXPRESS  
PLUS.

cityexpress  
hoteles

cityexpress  
Junior



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