

# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD INTEGRADO

Doble perspectiva: valor para la empresa e impacto en grupos de interés

impacto  city

HUÉSPEDES DEL MUNDO

# MATRIZ DE MATERIALIDAD INTEGRADA

## Doble impacto: valor para la empresa e impacto en grupos de interés

La estrategia de sostenibilidad **Impacto City** aborda cuestiones prioritarias relacionadas con nuestro modelo de negocio y nuestro contexto operativo. Determinamos las prioridades basándonos en un estudio de impacto mediante un diálogo relevante para los grupos de interés y para la empresa.

El proceso se llevó a cabo en 2022, considerando como base la lista de asuntos potenciales obtenida de nuestro anterior estudio de materialidad.

A partir de ésta:

- **Para determinar los asuntos materiales de impacto para la empresa**, consultamos con diversas partes interesadas, incluidos miembros del Comité de Sostenibilidad, expertos del sector, inversionistas y miembros del Consejo de Administración, en dicho proceso identificamos 14 cuestiones materiales.
- **Para determinar las cuestiones materiales de impacto para los grupos de interés**, consultamos con diversas partes interesadas, entre ellas: proveedores, comunidades, invitados, inversionistas y colaboradores. Identificamos 5 temas principales. De este modo también pudimos identificar cuestiones que eran materiales tanto desde el punto de vista financiero como en términos de impacto (materialidad de doble impacto).

Los resultados sirvieron de base para la estrategia de sostenibilidad.

Los resultados también fueron presentados al Comité de Sostenibilidad, mismo que es supervisado por el Comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias, que a su vez reporta al Consejo de Administración. Hoteles City se compromete a realizar actualizaciones periódicas, se está evaluando si la periodicidad será cada dos años o a intervalos mayores.

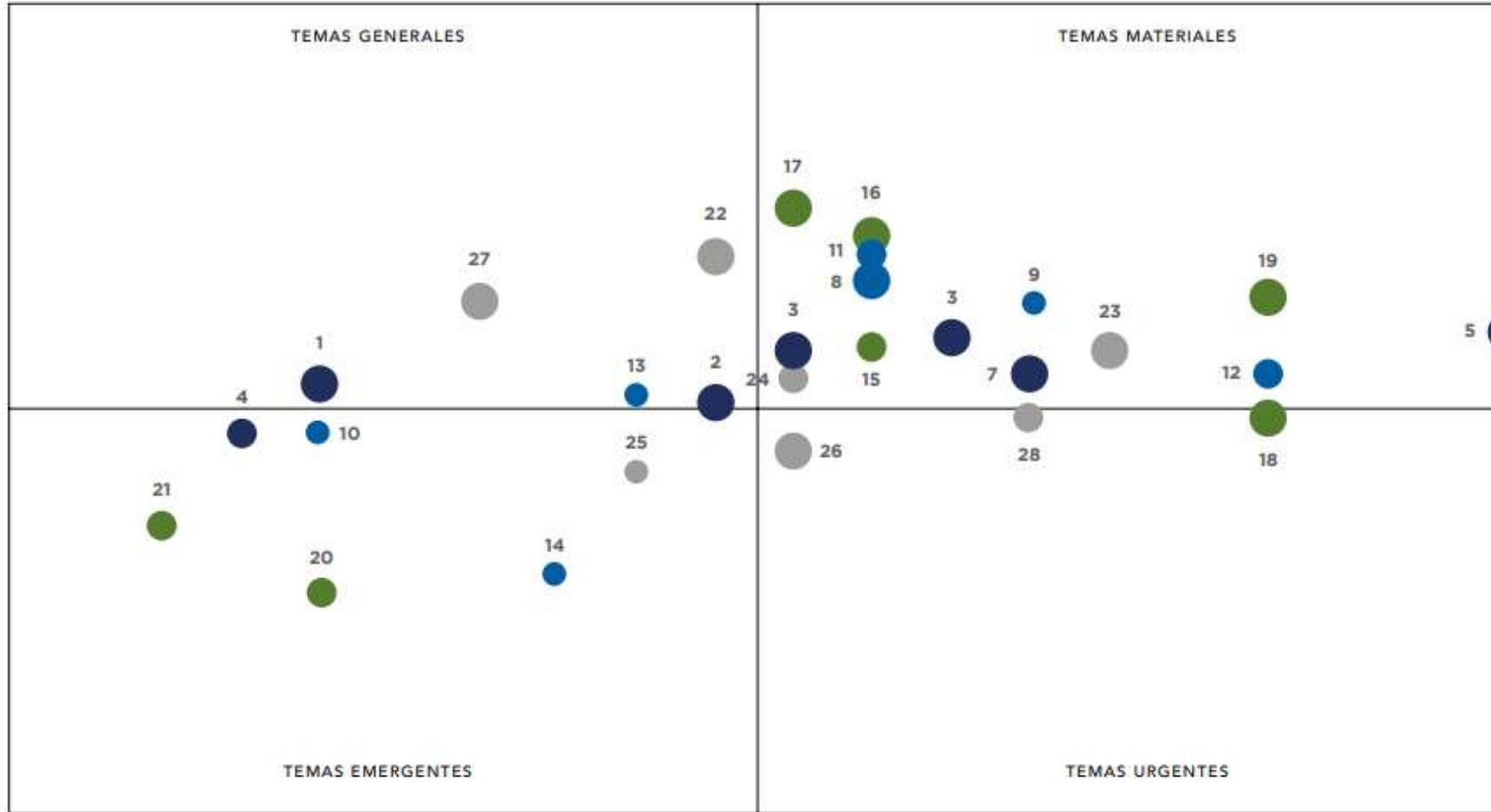
**Nota:** El resumen ejecutivo del análisis de materialidad está disponible al público en el [Informe de Sostenibilidad 2022](#) p19.

El presente documento sólo proporciona un análisis de los principales riesgos y oportunidades, así como los impactos positivos y negativos de los principales asuntos materiales relevantes para el negocio y las partes interesadas.

# MATRIZ DE MATERIALIDAD INTEGRADA

Doble impacto: valor para la empresa e impacto en grupos de interés

EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y/O EXTERNOS



**TEMAS MATERIALES:**

- 5 Condiciones laborales justas
- 19 Uso sustentable del agua
- 12 Cumplimiento de Derechos Humanos
- 23 Gestión de riesgos climáticos, sociales, ambientales y económicos
- 9 Preservación de cultura local y patrimonio natural
- 7 Salud, seguridad y protección de colaboradores y huéspedes
- 3 Bienestar integral de colaboradores
- 16 Estrategia climática - Reducción de emisiones
- 11 Promoción de Turismo Responsable
- 8 Participación y empoderamiento de las comunidades
- 15 Gestión de la biodiversidad y protección del hábitat en el destino
- 17 Consumo y eficiencia energética
- 6 Desarrollo profesional y crecimiento
- 24 Impacto económico local

**TEMAS URGENTES:**

- 18 Gestión de residuos y economía circular
- 20 Preparación y respuesta ante desastres naturales
- 26 Innovación en operaciones

**TEMAS GENERALES:**

- 22 Prácticas comerciales éticas y cumplimiento legal
- 2 Diversidad, equidad e inclusión
- 13 Desarrollo y consumo de proveedores locales
- 27 Experiencia del cliente
- 1 Entrenamiento y capacitación

**TEMAS EMERGENTES:**

- 25 Evaluación económica, social y ambiental de proveedores
- 10 Prevención del turismo sexual ilegal y violencia familiar
- 4 Motivación y sentido de pertenencia
- 14 Alimentos saludables, seguros y sostenibles
- 20 Compras responsables de bienes y servicios
- 21 Edificios inteligentes y sostenibles



# MATRIZ DE MATERIALIDAD INTEGRADA

Doble impacto: valor para la empresa e impacto en grupos de interés

<p><b>Top 3</b></p> <p><b>Temas materiales de impacto para la empresa (Críticos para la creación de valor en la empresa)</b></p>	<p>5: Condiciones Laborales Justas 19: Uso sustentable del Agua 23: Gestión de riesgos climáticos</p>
<p><b>Top 2</b></p> <p><b>Temas materiales (impacto generado en la compañía sobre los grupos de interés)</b></p>	<p>13: Desarrollo y consumo de proveedores locales 27: Experiencia del cliente</p>

**Referencia para las tablas en las siguientes slides:**

Para el tipo de materialidad señalada:

I: Impacto F: Financiero

Para el tipo de impacto generado

P: Positivo N: Negativo



# MATRIZ DE MATERIALIDAD INTEGRADA

Para el tipo de materialidad señalada:  
I: Impacto F: Financiero

Para el tipo de impacto generado  
P: Positivo N: Negativo

## Temas de impacto para la empresa

Temas materiales	Materialidad	¿Por qué es material?	Impacto en el negocio	Estrategias de gestión	Impacto financiero		Métricas	Objetivo/Progreso
					Riesgo	Oportunidad		
Condiciones laborales justas	F	Condiciones de trabajo justas suelen ir asociadas a un mayor nivel de satisfacción y compromiso del personal. Esto se refleja en el nivel de satisfacción de los huéspedes y, por tanto, en la reputación de la empresa.	Riesgos Costos	Contamos con una sólida gestión del capital humano en la empresa, asegurando a través de diferentes políticas y procesos en temas como compensación, desarrollo, satisfacción, bienestar y seguridad laboral. En materia salarial, la empresa ofrece a todos sus empleados un salario medio por hora superior al salario legal. <a href="#">Informe de Sostenibilidad p.94</a>	1. Riesgo de alta rotación 2. Demandas del personal por inconformidades laborales 3. Incumplimiento de la Ley Federal del Trabajo en materia de salarios mínimos y prestaciones, así como de las responsabilidades de la empresa.	1. Atracción y retención del talento 2. Mejora de la reputación en el sector 3. Mejora de la productividad laboral	1. Índice de rotación del personal 2. Índice de satisfacción laboral 3. Relación entre el salario base ofrecido y el salario mínimo local	NA
Uso sustentable del agua	F	El uso del agua es un aspecto fundamental de las operaciones empresariales y de la satisfacción del cliente. Sin este recurso, los resultados financieros se verían seriamente afectados.	Costos	Mantenemos el objetivo de reducir el consumo de agua por cuarto noche ocupado (C.N.O.), mediante sistemas de medición del consumo y concienciando a nuestros clientes. Al mismo tiempo, en 2022 realizamos un análisis de estrés hídrico en México para determinar el riesgo de este recurso en algunas ubicaciones. <a href="#">Informe de Sostenibilidad 2022 p.43-48</a>	1. Riesgo de escasez de agua en regiones con un nivel significativo de estrés hídrico. 2. Incumplimiento de la normativa en materia de captación y vertido de agua. 3. Incrementos en los costos del agua.	1. Oportunidades para garantizar la máxima eficiencia en el uso del agua en los hoteles. 2. Sensibilización de los huéspedes sobre el uso racional del agua. 3. Identificación de zonas de alto estrés hídrico.	1. Consumo de agua por Cuarto Noche Ocupado (L/Cuarto en un 4%. <a href="#">Ver Informe de Sostenibilidad 2022 p.7</a> ) 2. Ahorros monetarios	Objetivo: Para 2025, reducir el consumo de agua en operación comparado con la línea base de 2019. <a href="#">Ver Informe de Sostenibilidad 2022 p.43</a> Progreso: 4.77% de reducción de consumo de agua comparado con la línea base de 2019.
Gestión de riesgos climáticos	F	Los impactos relacionados con el cambio climático tienen un impacto financiero directo en el sector turístico y hotelero, especialmente aquellos riesgos físicos que podrían tener un impacto inmediato.	Costos Riesgos Ingresos	En 2023, actualizamos el análisis de riesgos climáticos basado en el TCFD para supervisar los principales riesgos físicos y transitorios con el fin de adoptar medidas de mitigación y adaptación más adecuadas.	1. Costos generados por desastres naturales. 2. Altos costos en respuesta a medidas de adaptación 3. Falta de reconocimiento en el negocio de los riesgos identificados	1. Ventajas para el sector por la adopción de medidas tempranas 2. Fidelización del cliente mediante la adopción de medidas de actuación 3. Reducción de los costes de operación al disminuir el consumo de combustible y electricidad	1. Costos monetarios debido a los impactos por riesgos físicos. 1. Costos monetarios representativos en caso de no efectuar medidas de adaptación	NA

# MATRIZ DE MATERIALIDAD INTEGRADA

## Temas de impacto para los grupos de interés

Temas materiales	Materialidad	¿Por qué es material?	Origen del impacto	Impacto		Métricas
				Real	Potencial	
Experiencia del cliente	I	Los clientes buscan un alto nivel de servicio que responda a sus necesidades, garantizando su comodidad y seguridad. También buscan la mejor experiencia en su estancia con Hoteles City Express, desde la compra de servicios hasta la salida de los hoteles. <a href="#">Ver Informe de Sostenibilidad 2022 p.12</a>	Operaciones Servicios	1. Nivel de satisfacción de los clientes (P)	1. Deterioro del nivel de nuestros servicios y experiencias (N)  2. Pobre adaptabilidad ante cambios en las expectativas de los clientes (N)	1. Net promoter score <a href="#">Ver Informe de Sostenibilidad 2022 p.12</a>
Desarrollo y consumo de proveedores locales	I	Nuestros proveedores son uno de los principales grupos de interés del grupo. Exigen unas relaciones comerciales justas, transparentes y mutuamente beneficiosas. Véase <a href="#">el Informe de Sostenibilidad 2022 p.59</a>	Operaciones	1. Promoción en el desarrollo de proveedores locales (P)	1. Falta de pagos en tiempo y forma a proveedores locales (N)  2. Pobre entendimiento de las expectativas de Hoteles City Express en cuanto a aspectos sociales y ambientales en la cadena de suministro (N)	1. % de gasto representativo en proveedores locales estratégicos  <a href="#">Ver Informe de Sostenibilidad 2022 p.59</a>

# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD INTEGRADO

Doble perspectiva: valor para la empresa e impacto en grupos de interés

impacto  city

HUÉSPEDES DEL MUNDO