

# SOSTENIBILIDAD

---

# INFORME 2016

**cityexpress**<sup>®</sup>  
hoteles



# Sobre este Informe...

El Informe de Sostenibilidad de Hoteles City Express, S.A.B. de C.V. (“Hoteles City Express” o “la Compañía”) es un documento que describe las iniciativas y estrategias de la Compañía con respecto a su compromiso con el medio ambiente y con la responsabilidad social. La información presentada en este documento proviene de estadísticas y fuentes internas de la Compañía, así como de sus métricas clave de desempeño. Lo anterior con excepción de indicadores en donde se señalan las fuentes externas correspondientes.

Este Informe ha sido preparado con base en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y en función de la Guía 4. Algunas de las prácticas y resultados plasmados en el presente informe son auditadas o revisadas de forma externa por organismos internacionales tales como el Banco Mundial, el U.S. Green Building Council y el Instituto de Turismo Responsable, entre otros, sin embargo, el Informe en su contenido no cuenta con certificación expedida por el GRI, ni con el aval de auditores externos expertos en la materia.

Es importante destacar que todas las iniciativas del Programa de Sostenibilidad, y las entidades seleccionadas para su respectiva operación, cumplen con las disposiciones de las Políticas de Partes Relacionadas y Políticas de Conflicto de Interés de Hoteles City Express.

El presente documento no pretende ser exhaustivo y no incluye toda la información que el lector quisiera conocer sobre los programas de sustentabilidad y responsabilidad social implementados por Hoteles City Express. Las declaraciones a futuro contenidas en este documento están basadas en planes de trabajo actuales y perspectivas de la administración de la Compañía, los cuales pueden estar sujetos a cambios.

## Para Mayor Información...

Si desea mayor información al respecto de la Compañía por favor visite nuestro sitio web de Sostenibilidad: [www.cityexpress.com/sostenibilidad](http://www.cityexpress.com/sostenibilidad)



# Hoteles City Express Hoy

**125**  
hoteles

**+13,900**  
habitaciones

**+3.0**  
Millones de  
huéspedes  
al año

**+3,200**  
Colaboradores

Presencia en  
**4**  
Países

Cobertura de  
**29**  
Estados en  
México

**\$450**  
Millones de Valor  
Económico  
Distribuido<sup>1</sup>

Hoteles en  
**63**  
Ciudades en  
México

**+\$2,000**  
Millones de  
Ingresos Totales

**19**  
Nuevas unidades  
con apertura en  
2017

**+10.5**  
Millones de  
transacciones  
anuales en  
servidores

**+10,000**  
empleos  
indirectos  
generados al  
año

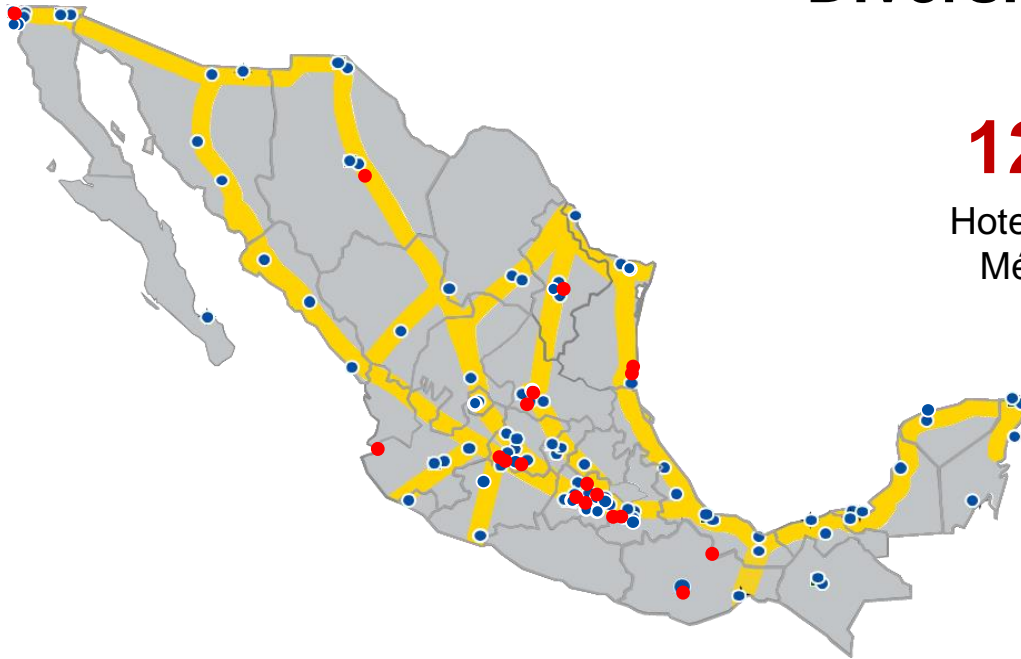
**+\$1,600**  
Millones de  
Inversiones  
Anuales

**+450 mil**  
Afiliados al  
programa de  
lealtad

**+10**  
hoteles  
Con personal  
con  
discapacidad

1. Valor Económico Distribuido calculado como:  
Pago de Nóminas por operación hotelera y administración, comisiones y gastos corporativos.

# Presencia Geográfica Diversificada

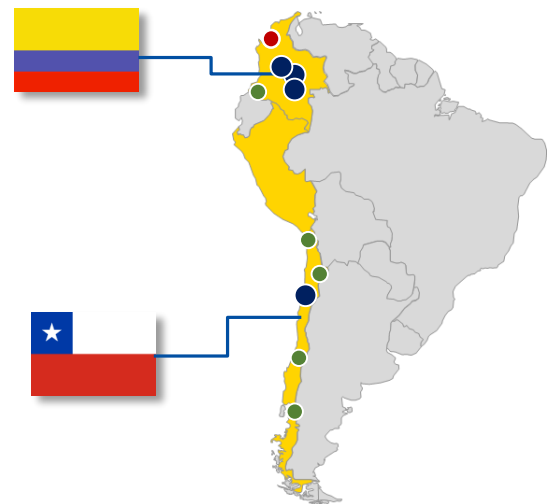





**120**

Hoteles en México

**5**

Hoteles Internacionales



-  Hoteles en Operación
-  Hoteles en Proceso de Desarrollo
-  Proyectos en Distintas Etapas de Desarrollo





# Contenido del Informe

---

Informe del Director General



Nuestra Estrategia de Sostenibilidad



Gobierno Corporativo y Ética



Generación de Valor Económico, Social y Ambiental



Calidad de Vida en la Organización



Portafolio Integral de Certificaciones



# Estimados Accionistas...

**Luis Barrios Sánchez**  
Presidente del Consejo y  
Director General  
Hoteles City Express



A lo largo de los últimos 15 años, Hoteles City Express ha logrado crear una icónica asociación con el viajero de placer y de negocios que busca un hospedaje de altísima calidad a un precio accesible.

Hoy, nuestra marca tiene el poder extraordinario de hacer que una persona, con solo escuchar el nombre de nuestros hoteles, imagine un espacio cómodo, seguro, confortable, innovador y sobre todo con una ubicación estelar.

Valoramos el rol que hemos jugado en las vidas de tantos de nuestros huéspedes, desde tratarlos como en casa en lugares distantes como Cananea, Sonora, recibirlos con una sonrisa en Silao, Guanajuato o ser el facilitador del objetivo de sus viajes en Chetumal, Quintana Roo. Apreciamos especialmente a nuestros clientes frecuentes de nuestro programa City Premios y también, a quienes se han hospedado tantas noches con nosotros.

De la misma manera, siempre hemos sentido una afinidad especial por esta compañía, un sentimiento que crece con cada miembro que se integra al equipo y que tengo el privilegio de conocer.

Cada día veo a nuestros colaboradores ir más allá de lo esperado por nuestros clientes y por el resto del equipo. Los veo enfrentándose a los obstáculos más difíciles, aguantando largas jornadas y superando las expectativas para ofrecer una mejor experiencia noche a noche, cuarto a cuarto.

Hoy estamos en 5 países en Latinoamérica y nuestras ubicaciones cubren el 82% del PIB de la región. A través de nuestro Programa de Sostenibilidad, somos la red de impactos positivos más diversificada del continente.

Durante 2016 trabajamos fuerte para medir y disminuir nuestra huella de carbono, impulsar nuestro programa de innovación y emprendimiento, cuidar la eco-sostenibilidad y biodiversidad y sobre todo para extender nuestros esfuerzos de inclusión laboral a colaboradores pertenecientes a algún grupo vulnerable de las comunidades en donde estamos.

Con un dinámico y robusto modelo de gestión de nuestra estrategia de sostenibilidad, nos sentimos preparados para seguir desarrollando nuestro plan de negocios para los siguientes años basados en un criterio de inversiones socialmente responsables dirigidas a la maximización del valor económico, social y ambiental en cada una de las comunidades en donde operamos.

Continuaremos firmemente con la consecución de nuestros objetivos de crecimiento rentable y seguiremos apuntando a convertirnos en la cadena hotelera líder en México en prácticas de Sostenibilidad. Muchas gracias por su confianza.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'LBS'.

Ing. Luis Barrios Sánchez





**HOTELES**

---

**CITY EXPRESS**



**HOSPEDANDO**  
**TODO LO QUE IMPORTA**

---



# NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



## POLITICA DE SOSTENIBILIDAD DE HOTELES CITY EXPRESS

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

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



**Cadena Hotelera**  
con una Política de  
Sostenibilidad y comprometida  
con la generación de valor  
económico



**Certificaciones  
Internacionales que avalan** la  
rentabilidad económica, social  
y ambiental de nuestros  
proyectos



**Prácticas Modelo**  
en Gobierno Corporativo, Ética  
Empresarial y Calidad de Vida  
para nuestros colaboradores



**Vinculación Social y  
Motivación a Colaboradores**  
que genera resultados y crea  
valor de largo plazo



En 2016, Hoteles City Express obtuvo el distintivo **Empresa Socialmente Responsable** por tercer año consecutivo

Dentro de la inversión anual en activos que la Compañía realizó con el objetivo de abrir hoteles en 2016 se incluyen aprox.

**\$70 millones**

relacionados con la adopción de iniciativas de **eco-eficiencia** y de **optimización de recursos**



Inclusión al **Índice IPC Sustentable** de la Bolsa Mexicana de Valores en 2016



## La Sostenibilidad es Nuestra Mejor Inversión...

De acuerdo a su compromiso de proteger el medio ambiente, Hoteles City Express contempla dentro de su programa de inversión en hoteles, la adopción de medidas e iniciativas sostenibles que incluyen: ahorro de energía y agua, reducción en generación de residuos, de acuerdo a su **Programa de Sostenibilidad**.

Adicional a ello, Hoteles City Express se encuentra en un proceso de **adopción continua** de las mejores prácticas de Sostenibilidad por lo que mide, compara, y mejora las iniciativas y acciones aplicadas por las empresas líderes globales en sostenibilidad corporativa. Anualmente la Compañía dedica un intensivo esfuerzo de investigación e intercambio de mejores prácticas con aliados internacionales del sector hotelero, este análisis es presentado a los distintos Comités de gobierno de la compañía para su implementación y adecuación al Plan Estratégico de Sostenibilidad.

Hoteles City Express cuenta con un compromiso de alineación de incentivos entre colaboradores, proveedores, accionistas y socios para **integrar la responsabilidad corporativa** en cada una de las decisiones.





# NUESTRAS METAS DE SOSTENIBILIDAD 2020

Uso de **energías renovables** en por lo menos

**15%**

de los hoteles de la Cadena

Ejecución del **Plan de Sostenibilidad** para contribuir con la **conservación del medio ambiente** y la generación de **valor sostenido** a largo plazo

**+5**

**iniciativas** nuevas de responsabilidad social apoyadas **cada año**

Búsqueda y aplicación constante de **nuevas tecnologías** para reducir de

**2% a 5% anual**

el consumo de **energía, agua y generación de desechos**

Gestión **responsable** en la construcción y operación de hoteles

**+3,000 empleos**

directos e indirectos generados

**10%**

De nuestro equipo formado por colaboradores con alguna discapacidad

**cityexpress**  
hoteles

# MODELO DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Hoteles City Express aprueba, comunica internamente y ejecuta anualmente un Programa de Sostenibilidad y Responsabilidad Social el cual se revisa de manera continua por el Comité de Sostenibilidad.

El programa cuenta con un presupuesto asignado a cada iniciativa estratégica así como mecanismos de evaluación de impactos en la rentabilidad social, ambiental y económica de la Compañía. Dichos presupuestos son propuestos por los miembros del Comité y autorizados por la Dirección de Finanzas así como por la Dirección General.

Finalmente, para garantizar la aplicación de esfuerzos con verdadero impacto, el Comité de a través de su Presidente comunica los resultados de sus iniciativas de forma trimestral al Comité de Prácticas Societarias quién a su vez informa al Consejo de Administración de la Compañía.

Responsabilidades del Comité de Sostenibilidad



Propuesta de Iniciativas



Evaluación de Alineación con la Estrategia



Asignación de Presupuesto



Medición de Resultados

Objetivos Estratégicos de Sostenibilidad



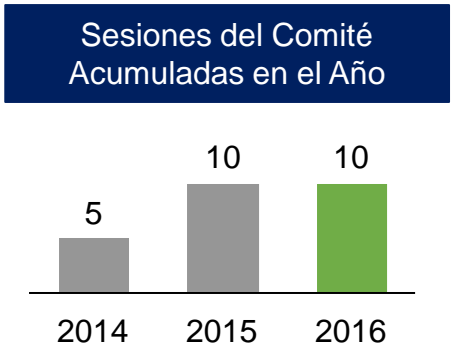


# COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

El principal objetivo del Comité de Sostenibilidad es vigilar que las decisiones de inversión, desarrollo y operación de la Compañía, estén orientadas a cumplir con las mejores prácticas de Sostenibilidad. Se busca que las iniciativas implementadas tengan un alto impacto, tanto social como ambiental, en las comunidades en donde Hoteles City Express opera en el largo plazo.

El Comité se conforma por **líderes agentes de cambio** en la organización los cuales son fuentes de influencia en sus respectivas áreas, así mismo representan un mosaico de posiciones jerárquicas para que las iniciativas sean adoptadas como un esfuerzo conjunto.

A través de este mecanismo, la Compañía alinea sus estrategias para robustecer su Plataforma de Responsabilidad Social y Ambiental y servir adecuadamente a todos sus grupos de interés.



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

Con un reporte directo al Comité de Prácticas Societarias que informa de forma oportuna al Consejo de Administración sobre los esfuerzos e iniciativas implementadas, el Comité de Sostenibilidad se conforma por las distintas áreas clave de la organización.

# GUÍAS Y ALIADOS DE LA ESTRATEGIA



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Red Pacto Mundial México

**¡JUNTOS CONSTRUIMOS UN FUTURO SOSTENIBLE!**



MEDIO AMBIENTE



ESTÁNDARES LABORALES



ANTICORRUPCIÓN



DERECHOS HUMANOS



Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura



Instituto de Turismo Responsable



The background image is a composite of two scenes. The upper portion shows two men in dark suits standing in a brightly lit office with large windows, their forms silhouetted against the light. The lower portion shows a close-up of a desk with a black pen resting on a document that features a colorful bar chart with many vertical bars in shades of blue, green, and purple. The overall tone is professional and corporate.

# **GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA EMPRESARIAL**

# MODELO DE GOBERNANZA SÓLIDO Y EFECTIVO

Hoteles City Express cuenta con un **Consejo de Administración** que representa los intereses de todos los accionistas y es la máxima autoridad dentro de la Compañía.

El Consejo de Administración se conforma por un grupo de **13 profesionales** en múltiples áreas de la industria y con amplia trayectoria. De ellos, **12 miembros son independientes**, con lo que se garantiza la adecuada alineación a los intereses del público inversionista. El Consejo cuenta con un estricto mecanismo de evaluación anual para monitorear sus decisiones y resultados.

Hoteles City Express es una empresa pública con el **96% de su participación accionaria en manos del Gran Público Inversionista**, el equipo directivo cuenta con menos del 6% de la participación accionaria total. Así mismo, la Compañía cuenta con respaldo institucional a través de la participación de fondos internacionales y nacionales.

Hoteles City Express cuenta con un **Código de Ética** establecido, así como con un estricto Compromiso Anticorrupción donde cada uno de los colaboradores, directivos y proveedores se encuentran obligados a cumplirlos.



Consejo de Administración y Equipo de Dirección Ampliamente Calificado



**+300**

Acercamientos con inversionistas nacionales e internacionales en 2016



## Código de Ética

efectivamente implementado con colaboradores y proveedores





# MEJORES PRÁCTICAS EN GOBIERNO CORPORATIVO

Hoteles City Express cuenta con diversos **mecanismos para garantizar el desempeño ético** de todas sus operaciones.

- **Código de Ética** efectivamente implantado y permeado a lo largo de toda la organización a través de sesiones anuales de capacitación y aceptación del mismo por parte de todos los colaboradores y proveedores con el fin de operar con altos estándares y eliminar conflictos de interés.
- **Política Anticorrupción** y adhesión a lineamientos y estándares anticorrupción de organismos internacionales tales como el Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional (IFC).
- **Lineamientos de Prácticas de Mercado Justas**, antimonopólicas y antidumping aplicables a las operaciones internas como a nuestros proveedores.
- **Política de Derechos Humanos y No Discriminación** orientada a eliminar por completo la discriminación e impulsar la equidad de género y la inclusión laboral.
- **Mecanismos objetivos de evaluación** de colaboradores y Comité de Compensaciones con reporte directo al Consejo de Administración.

Adicionalmente, Hoteles City Express cuenta con **Medios de denuncia confidenciales** y anónimos gestionados por terceros, así como un **Comité de Ética** con amplia experiencia que rinde cuentas al Consejo de Administración para garantizar la eliminación de conflictos de interés y la correcta aplicación del Código.

Así mismo, el **compromiso cívico** de Hoteles City Express va más allá de sus hoteles, la Compañía incentiva a todos sus colaboradores a participar con la sociedad y a ser catalizadores de impactos positivos en el cuidado al medio ambiente y vinculación social en las comunidades de las que forman parte.

## Nuestras Políticas Establecen

# Cero

Tolerancia a la Corrupción

# EQUILIBRIO EN LA TOMA DE DECISIONES PROTECCIÓN DE ACCIONISTAS MINORITARIOS

Desde su fundación, Hoteles City Express ha planeado con miras a la expansión y al retorno de sus accionistas, por ello, la Compañía cuenta con mecanismos de control para garantizar los derechos de todos sus accionistas y grupos de interés plasmados directamente en estatutos sociales orientados a proteger a los accionistas minoritarios.

Hoteles City Express se encuentra profundamente comprometido con la transparencia de su información y resultados, mediante la entrega de resultados oportunos y veraces a todos sus inversionistas. Se cuenta con prácticas de auditoría interna y externa, así como publicación de resultados a través de distintos canales de comunicación, incentivando a los inversionistas de la Compañía a comentar su desempeño a través de reuniones y conferencias telefónicas periódicas.

12 de 13

Consejeros de Hoteles City Express son **Independientes** y no se encuentran relacionados de forma directa con la administración y operación del negocio

95%

Cumplimiento con Código de Mejores Prácticas Corporativas de la BMV<sup>2</sup>

Relación Estrecha

Con Casas de Bolsa y Accionistas para incentivar la participación de los mismos en la toma de decisiones en Asambleas

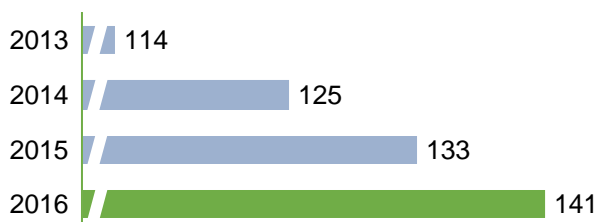
cityexpress  
hoteles



# TRANSPARENCIA Y PRÁCTICAS DE MERCADO JUSTAS

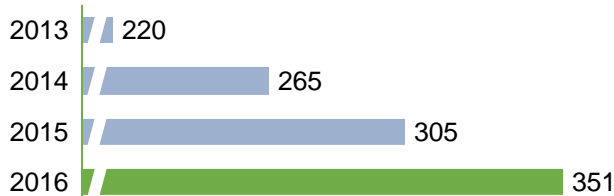
## Proveedores de Construcción de Hoteles

Número de Proveedores Acumulado



## Total de Participantes en Licitaciones

Número Acumulado de Participantes



## Número de Licitaciones Realizadas

Número de Licitaciones en el Periodo



## Inversión en Activos Hoteleros

Inversión Anual en millones de pesos



Hoteles City Express es la cadena hotelera de mayor crecimiento en México, con un incremento en número de cuartos del 30% anual en promedio durante la última década. La Compañía planea continuar con este crecimiento para duplicar su tamaño en los próximos años poniendo en operación entre 14 y 18 propiedades cada año durante los próximos 2 años.

Durante el proceso de desarrollo de cada hotel, Hoteles City Express garantiza la **transparencia** a través de mecanismos de concurso y licitación para la construcción y equipamiento de sus nuevos hoteles. Así mismo, en la continuidad de sus operaciones diarias, la Compañía establece un cuidado especial en la selección de cada uno de sus proveedores.

Todos los proveedores de la Compañía deben atravesar por un proceso de aprobación en donde se evalúa su compromiso ético, de protección al medio ambiente, su competitividad económica y el impacto en bienestar social y económico que generaría su contratación.

Así mismo, todos los proveedores de Hoteles City Express han sido seleccionados con base en su cumplimiento con una **Política de Proveedores y Compras Sostenibles**. De ésta manera, todos los proveedores de la Compañía conocen y han suscrito el Código de Ética.

# **POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

## **EFFECTIVAMENTE IMPLEMENTADAS**

-  Código de Ética para Colaboradores, Proveedores y Terceros Relacionados
-  Política de Derechos Humanos y No Discriminación
-  Política Anticorrupción
-  Política de Regulación de Partes Relacionadas
-  Política de Minimización y Erradicación de Conflictos de Interés
-  Lineamientos de Prácticas Antimonopólicas
-  Política de Proveedores y Compras Sostenibles
-  Política de Voluntariado y Donaciones
-  Política de Inclusión Laboral
-  Lineamientos de Involucramiento Social
-  Lineamientos de Inversión Social Responsable
-  Política de Mejoramiento de Cadena de Valor
-  Política de Relación con Inversionistas y Comunicación con el Mercado
-  Lineamientos de Marketing y Publicidad Responsable

Para mayor información sobre las políticas de gobierno corporativo favor de consultar:  
[www.ctyexpress.com/inversionistas/políticas-gobierno](http://www.ctyexpress.com/inversionistas/políticas-gobierno)





# GENERACIÓN DE VALOR ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL

# PILARES DE LA SOSTENIBILIDAD PARA HOTELES CITY EXPRESS

## ECONÓMICO

Maximizar los impactos económicos positivos de la operación y crecimiento de la compañía tales como la generación de empleos directos e indirectos y la distribución de valor económico que se logran por un crecimiento de entre 14 y 18 unidades hoteleras nuevas por año, complementando la estrategia con un Programa de Innovación y Apoyo al Emprendimiento.

## SOCIAL

Aprovechar la diversificación geográfica del portafolio hotelero para crear una red de impactos positivos en cada una de las comunidades en donde la compañía tiene presencia a través de inversión social, iniciativas de inclusión y protección de grupos vulnerables desarrollo comunitario, protección a la biodiversidad y fauna local y educación y cultura.

## AMBIENTAL

Minimizar los impactos de consumo de recursos y huella de carbono de la compañía a través de iniciativas de monitoreo, gestión energética y eco-eficiencia de cada una de las unidades hoteleras. En este sentido la compañía se compromete con guías y certificaciones internacionales de innovación energética, ahorro de recursos, generación de energías limpias, educación y capacitación.





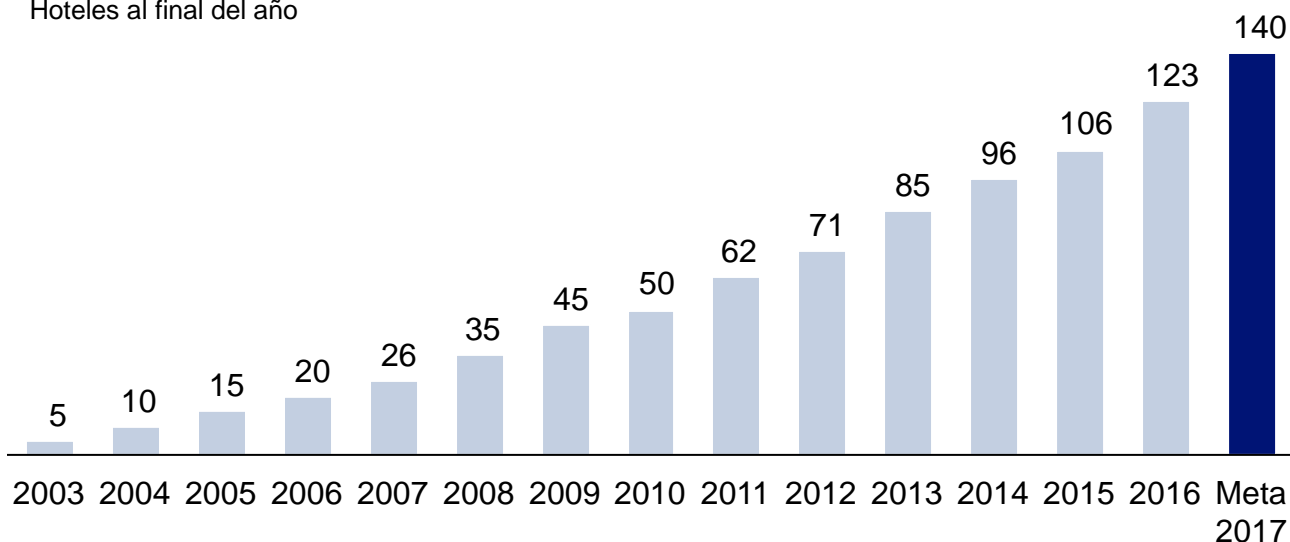


# SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

# CADENA HOTELERA CON MAYOR CRECIMIENTO EN LATINOAMÉRICA

## Crecimiento en Número de Hoteles

Hoteles al final del año



**+13,900**

Habitaciones

**+3,100**

Colaboradores

**+10,000**

Empleos indirectos  
generados al año

**3era**

Cadena más grande en  
México

**Productividad**

Más alta en términos de  
margen EBITDA en la  
industria en la región

**+18 hoteles**

Crecimiento anual en  
número de unidades





# IMPACTO ECONÓMICO DE HOTELES CITY EXPRESS

Año	2014	2015	2016
Ventas	\$1,412,423	\$1,718,311	\$2,037,766
Costos de Operación Hotelera	\$719,732	\$846,631	\$1,025,339
Salarios y Relativos	\$217,289	\$297,692	\$371,971
Inversiones	\$1,167,356	\$1,362,319	\$1,507,057
Pago de Impuestos	\$36,988	\$47,485	\$52,252
Utilidad Neta	\$142,744	\$208,750	\$264,498
<b>Inversión social</b>	<b>\$2,400</b>	<b>\$3,510</b>	<b>\$4,209</b>
% Inversión Social / Utilidad Neta	1.7%	1.7%	1.7%
Flujo de efectivo de operación	\$418,794	\$503,827	\$839,713
Valor económico creado	\$397,021	\$553,927	\$688,721
Valor económico distribuido	\$254,277	\$345,177	\$424,223
Valor económico retenido	\$142,744	\$208,750	\$264,498

Cifras en miles de pesos

**cityexpress**  
hoteles





# PROGRAMA DE INNOVACIÓN Y EMPREDIMIENTO



## NUESTRO OBJETIVO

---

# AYUDAR A DESARROLLAR IDEAS DE NEGOCIO

---

Hoteles City Express se enfoca en promover el desarrollo económico a través de la ayuda a programas que promuevan el emprendimiento de alto impacto. En ese sentido coadyuva a consolidar más empresas y a hacer crecer al País.

De igual forma, Hoteles City Express se encuentra comprometido con el desarrollo de proyectos sociales y económicamente rentables en México, como reflejo de ello, ha decidido apoyar emprendedores con ideas innovadoras a través de distintas instancias dependiendo de la etapa de madurez de cada proyecto o idea.

Alianzas con Instituciones



Club de Emprendedores

GreenMomentum

# PROGRAMA DE ACELERACIÓN

---

**cityexpress®  
hoteles**

**THE  
POOL**

**The Pool** es un centro líder en emprendimiento, desarrollo y aceleración de negocios de alto impacto a través de mentores con amplia experiencia.

A través de la alianza con The Pool, Hoteles City Express ha implementado un Programa de Aceleración para proyectos relacionados con **tecnologías de información e innovación digital** en México.

El **Programa de Aceleración** comprende un apoyo económico para 3 proyectos anualmente que incluye la mentoría de todo el equipo de The Pool, capacitación en temas jurídicos, de marketing, definición de producto, modelo financiero y armado de plan de negocios

Hoteles City Express ha colaborado con The Pool por más de 4 años y ha otorgado apoyos económicos a través de éste que se han traducido en 5 proyectos actualmente operando y **7 proyectos en fase de prelanzamiento.**





EPIC  
LAB  
ITAM



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

La iniciativa se enfoca en la **capacitación de emprendedores a través de talleres de alto impacto**, así como en la coordinación de concursos de emprendimiento. Actualmente EPIC Lab en alianza con el Instituto de Tecnología de Massachusetts (M.I.T. por sus siglas en inglés) realiza el concurso Global Founders' Skills Accelerator en donde jóvenes tienen la capacidad de presentar sus proyectos ante un panel de expertos y obtener mentoría y apoyo para el mismo.

Hoteles City Express apoya la iniciativa **albergando en sus hoteles 3 talleres** y alrededor de **40 horas de capacitación** así como en la **organización de conferencias magistrales** e iniciativas adicionales de Epic Lab. Adicionalmente Hoteles City Express es **patrocinador y juez de la Generación Epic**, el primer concurso de emprendimiento basado en la metodología de los 24 pasos para emprender del M.I.T.



# TECNOLOGÍAS VERDES

## GreenMomentum

A través de su alianza con **Green Momentum**, Hoteles City Express apoya el desarrollo y crecimiento de empresas enfocadas en **tecnologías limpias** a través del Cleantech Challenge .

**Cleantech Challenge** busca desarrollar empresas de tecnología innovadoras y verdes con modelos de negocio disruptivos con el fin de promover el emprendimiento de innovación sostenible.

Clean tech es un modelo de aceleración abierta y capacitación continua para el desarrollo de **empresas de base tecnológica**, mediante el apoyo y acercamiento a fuentes de financiamiento e inversión.

La Compañía apoya a través del **hospedaje gratuito de los participantes del concurso**, así como con la posibilidad de **implementación del proyecto ganador en los hoteles de la Compañía**. Derivado de esta iniciativa, la Compañía colocó como una prueba piloto **Paneles Parabólicos Calentadores de Agua** en el hotel City Express Guadalajara Expo, idea ganadora del Cleantech Challenge años pasados.

A través de esta iniciativa, Hoteles City Express impulsa el emprendimiento focalizado en proyectos que influyan de **forma innovadora con el medio ambiente**.





A photograph of a modern, multi-story building facade. The building features a mix of light-colored panels and dark brown accents. Large windows are arranged in a grid pattern. A prominent feature is a large, curved, dark-colored canopy over the entrance area. The text 'SOSTENIBILIDAD SOCIAL' is overlaid in white, bold, sans-serif font across the center of the image.

# SOSTENIBILIDAD SOCIAL

# EJES DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL

## INVERSIÓN SOCIAL

A través de alianzas estratégicas con entidades no lucrativas con amplia experiencia en materia de vinculación social, protección a la biodiversidad y recuperación ecosistémica, Hoteles City Express mantiene un robusto programa de inversión social con el objetivo de ser un catalizador de impactos positivos a través de su red diversificada de hoteles.

## INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL

La inclusión de grupos vulnerables a la actividad económica y laboral de las comunidades en donde tiene presencia es una prioridad estratégica para Hoteles City Express, de esta forma, la compañía contribuye a erradicar la discriminación y a incrementar la productividad económica a la vez que genera cohesión social.

## EDUCACIÓN, CULTURA Y VINCULACIÓN

Como parte de su compromiso de sostenibilidad social, la compañía mantiene un extenso programa de educación continua para sus colaboradores y las familias de éstos. Este tipo de programas incluyen desde capacitación laboral hasta apoyo para la conclusión de estudios medios y superiores. Así mismo Hoteles City Express lleva a cabo diversos esfuerzos de apoyo cultural en museos e iniciativas de promoción de lectura.





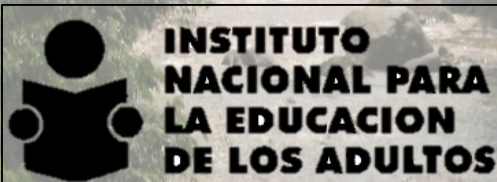
# ALIADOS ESTRATÉGICOS PARA INVERSIÓN SOCIAL



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



CONSEJO DE LA COMUNICACION  
Voz de las empresas



INSTITUTO  
NACIONAL PARA  
LA EDUCACION  
DE LOS ADULTOS



# INVERSIÓN SOCIAL

## FONDO MEXICANO PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA

### PROGRAMA VIDA RURAL SUSTENTABLE



Vida Rural Sustentable es un proyecto integral que ofrece diversos beneficios a las comunidades rurales de México en materia de salud, economía familiar y medio ambiente. Para el caso de Quintana Roo, la adopción de estas ecotecnias representa un ahorro de hasta 60% en el consumo de leña, que para una familia de 4 personas, es de aproximadamente 5 toneladas al año. Adicionalmente, está comprobado que la adopción de una estufa ahorradora de leña reduce hasta en un 95% las partículas inhalables (PM 10) y el hollín generado por el fogón abierto tradicional.

# +16,000

Toneladas de CO2 se ahorran  
anualmente con el uso de la olla solar, lo  
que representa aprox. **50%** de la huella  
de carbono anual de Hoteles City  
Express

A través de la entrega y capacitación del uso de una olla solar como dispositivo de cocina de energía limpia, se ha logrado sustituir parcialmente la quema de leña en comunidades indígenas del país. Se han distribuido aproximadamente 20,000 ollas solares en 16 estados de México. El proyecto de Vida Rural Sustentable promueve además la equidad de género, ya que las mujeres indígenas (uno de los grupos más marginados de México) son comúnmente las receptoras de las ecotecnias.

A través de la adopción de las mismas, las mujeres son beneficiadas al eliminar su exposición diaria al humo y fortalecen su autoestima al fungir como líderes locales. El resultado se ve reflejado en el empoderamiento de las comunidades rurales sobre sus recursos naturales sin modificar su identidad cultural.



# INVERSIÓN SOCIAL

## FONDO MEXICANO PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA

### PROYECTO ÁGUILA REAL



Actualmente el Águila Real, símbolo de México, se ve amenazada por la pérdida de su hábitat, envenenamiento accidental, persecución de cazadores, saqueo de nidos, venta ilegal, etc. **Hoteles City Express** se une a esta causa con la finalidad de fomentar la conservación de la naturaleza en México.

Actualmente quedan alrededor de 110 parejas de águila real.

#### Resultados del Proyecto Hasta Ahora:

- Establecimiento de **Área Natural Protegida** en el Desierto Árido de Zacatecas.
- Implementación de **sistema de monitoreo** en poblaciones de especies “presa” y especies primordialmente necesarias para supervivencia del Águila Real en Zacatecas y Baja California.
- Estrategia de **educación ambiental** sobre el Águila Real y su hábitat para habitantes de zonas vulnerables.

## 110 parejas

Es la población actual de águila real en México

## 2 km

Es el alcance visual de un águila real

## 5 kg y 2 metros

Representan el peso y la extensión promedio de las alas de un águila real mexicana



# INCLUSIÓN

---

# SOCIAL Y LABORAL



# PROGRAMA DE INCLUSIÓN

10%

De los colaboradores contará con capacidades diferentes en 2020

## Modelo de Inclusión y Diversidad

Exitosamente implementado y en proceso de despliegue

## Política de Derechos Humanos y No Discriminación

Establecida y en completa vigencia

## Equidad de Género

Garantizada y potencializada a través de horarios flexibles, cultura de inclusión y lenguaje equitativo

## Procesos de Reclutamiento Libres de Prejuicios

Cero tolerancia a discriminación

Derivado de su amplia presencia geográfica en 29 estados y más de 60 ciudades en México, Hoteles City Express busca ser un catalizador positivo en todas las comunidades en donde cuenta con presencia.

En ese sentido, a partir de la segunda mitad de 2015 la Compañía comenzó con una prueba piloto de su Programa de Inclusión contratando e integrando a su plantilla en los hoteles del norte del País colaboradores con **capacidad auditiva limitada** para ocupar posiciones desde recepción, camarista hasta roles administrativos.

A través de la implementación de esta iniciativa, los hoteles bajo el programa de inclusión han presentado una disminución significativa en su rotación (alcanzando niveles menores al 8% en todos los casos).

Actualmente la Compañía se encuentra en la etapa de despliegue de su Programa a nivel cadena y espera alcanzar el 50% de sus hoteles bajo este programa en los próximos años.

Así mismo, la Compañía contempla la integración de personal con otro tipo de discapacidad a su plantilla laboral incluyendo la discapacidad motriz.


**Leidy Estefania**

Camarista con Capacidad Auditiva  
Limitada contratada por hotel City Express  
Monterrey Aeropuerto



**UNA SONRISA VALE MÁS  
QUE 1,000 PALABRAS**



An aerial photograph of a modern hotel complex. The building features a mix of white, red, and yellow facades. In the foreground, there is a large, rectangular swimming pool with a blue tile interior and a white deck. The pool is surrounded by lounge chairs and palm trees. To the right, there are several covered lounge areas with thatched roofs. The background shows a hillside with residential buildings and palm trees under a clear blue sky.

# EDUCACIÓN, CULTURA Y VINCULACIÓN

# OTRAS INICIATIVAS DE VINCULACIÓN SOCIAL

Además de sus iniciativas de responsabilidad social, Hoteles City Express en su operación cotidiana contribuye con el mejoramiento de las comunidades en donde opera a través de acciones locales que permiten el desarrollo integral de las mismas.

- **Red de Iniciativas Locales** con el objetivo de atender las necesidades de las comunidades de nuestros hoteles.
- **Apoyo al Programa Paisano** con tarifas preferenciales, guías específicas y orientación turística y de viaje para connacionales en la temporada vacacional de verano y decembrina.
- **Campañas de donativos en especie** tales como el otorgamiento de blancos en buen estado, equipos de aire acondicionado, colchones y TVs, entre otros, a organizaciones sin fines de lucro o de la asociación civil.
- **Jornadas de reforestación**, programas de creación de composta orgánica y otras iniciativas locales para la conservación del medio ambiente y la vinculación social.

Estos esfuerzos son coordinados y regulados a través de una Política de Donaciones y Voluntariado efectivamente implementada y ejecutada por el Comité de Sostenibilidad de la Compañía.

Adicionalmente a los esfuerzos anteriormente mencionados, Hoteles City Express se encuentra comprometido con el desarrollo de proveedores locales que a través de prácticas de mercado justas logren desenvolverse económicamente.

Apoyo a organizaciones con **alto impacto social**

**Comparación constante** con esfuerzos de responsabilidad social de otras empresas



**Política de Donación y Voluntariado** establecida

Apoyo al **Programa Paisano** para el recibimiento de mexicanos



Participación en el Día **Mundial del Voluntariado**

**Proveedores que crecen** a la par de la Compañía



Campaña constante de **donativos en especie** (blancos y equipamiento)





# INICIATIVAS LOCALES QUE DEJAN HUELLA

## LIMPIEZA DE PLAYAS



# DONACIÓN Y VOLUNTARIADO

---

## DONACIÓN DE BLANCOS

**+15,500**

Blancos donados  
en 2016

**+90**

Alianzas con  
asociaciones y ONGs





# EDUCACIÓN Y CULTURA

Como parte de sus iniciativas en educación y cultura, Hoteles City Express contribuye con distintos organismos con el fin de incentivar el conocimiento y fomentar la cultura en México.

Algunas alianzas de Hoteles City Express incluyen las siguientes:

- **Instituto Nacional de Educación para Adultos (INEA)**: a través de un esfuerzo continuo la Compañía impulsa a sus colaboradores en niveles operativos a concluir sus estudios de preparatoria, de igual forma, Hoteles City Express apoya a la institución en la difusión de sus programas de alfabetización y capacitación continua.
- **Consejo Nacional de Educación para la Vida y el Trabajo (CONEVyT)**: por medio de esta alianza, Hoteles City Express se une a un esfuerzo de capacitación continua para el mejoramiento de las condiciones de trabajo de sus colaboradores así como de otras empresas.
- **Consejo de la Comunicación** – Programa Diviértete Leyendo. La Compañía, como miembro del Patronato del Consejo de la Comunicación se une a la campaña “Leer más” para incentivar la lectura en jóvenes y adultos con el fin del mejoramiento de las habilidades lingüísticas y de expresión de los mismos.

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

**+65**

Colaboradores apoyados para concluir sus estudios medios o superiores en los últimos 3 años

Meta Estratégica 2020

**100%**

De los colaboradores con estudios mayores a preparatoria en los próximos 5 años







**SOSTENIBILIDAD  
AMBIENTAL**



# MÁS ALLÁ DE HOTELES VERDES

Como parte de sus esfuerzos en Sostenibilidad ambiental, Hoteles City Express realiza evaluaciones constantes para detectar las mejores prácticas que contribuyan al cuidado del medio ambiente.

Hoteles City Express se encuentra profundamente comprometido con el desarrollo sostenible, aplicando innovación tecnológica para potencializar la optimización en el uso de agua y energía, así como para la reducción en la generación de residuos. De esta manera incrementa la productividad de sus propiedades y protege al medio ambiente.

Para lograr lo anterior, la Compañía ha establecido métricas definidas que denomina como **Indicadores Clave del Desempeño Sostenible (SKPIs)**. En ese sentido, cuenta con un sistema de auditoría interna y externa para validar que todos los insumos para la limpieza del hotel sean biodegradables y cumplan con su Política de Proveedores y Compras Sostenibles.



Uso de jabones que se degradan en **2 horas**

Uso de únicamente **2 cubetas** de agua para la limpieza de una habitación



Instalación de **equipos de alta eficiencia energética y de agua** (WC, válvulas y airadores de agua, etc.)

Aprovechamiento al máximo de **luz natural**



La Compañía pone en práctica estas iniciativas apuntando a su objetivo primordial, que es lograr **Eco-eficiencia** en todas las operaciones del negocio, desde la oficina central hasta cada uno de los hoteles.

Adicionalmente, gracias a todos estos esfuerzos, la Compañía cuenta con los márgenes de productividad más altos de la industria hotelera en México reflejo de la implementación de medidas sostenibles y de su compromiso con el medio ambiente que se plasma desde el diseño de arquitectónico y configuración de cada una de sus propiedades.



Tratamiento y reciclaje<sup>4</sup> anual de 92 millones de litros de agua, equivalente a **36 albercas olímpicas**

Iluminación indirecta eficiente (**LED**) para disminuir el consumo energético





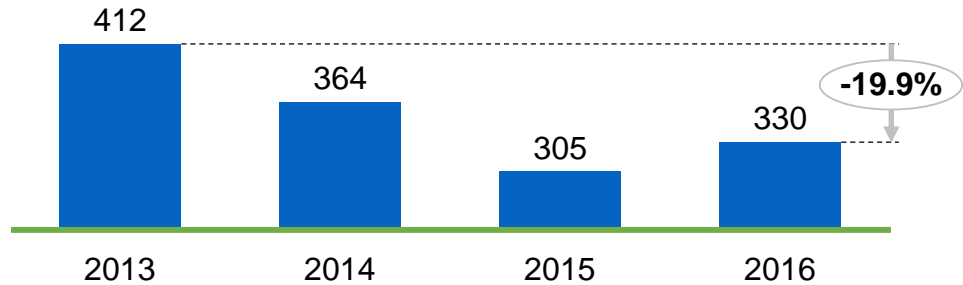
Nuestros hoteles  
presentan ahorros de:  
**50%** en energía  
en agua **45%**  
y **36%**  
en eficiencia de  
materiales de  
construcción  
ante otros edificios  
comparables<sup>1</sup>

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

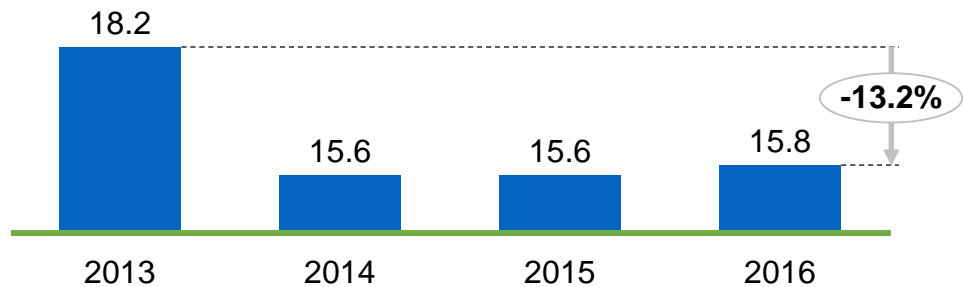


# INDICADORES CLAVE DEL DESEMPEÑO SOSTENIBLE

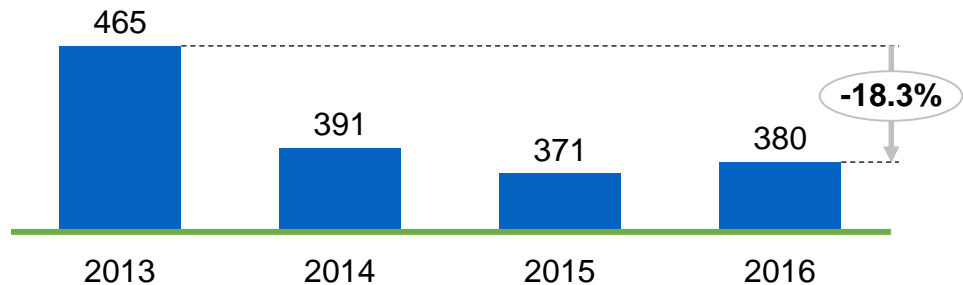
**Consumo de Agua**  
(litros por cuarto ocupado)



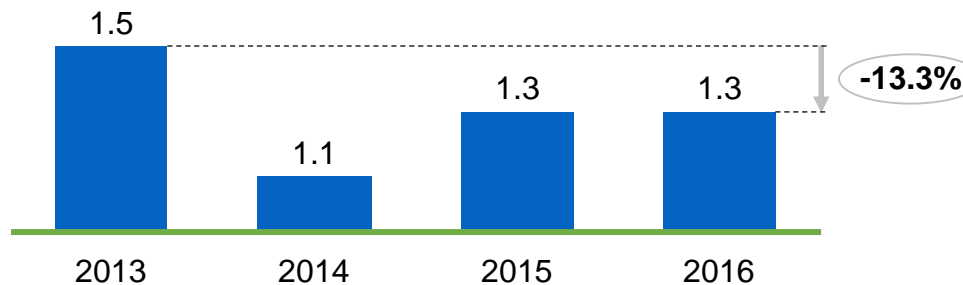
**Consumo de Energía**  
(Kwh por cuarto ocupado)



**Consumo de Gas**  
(litros por cuarto ocupado)

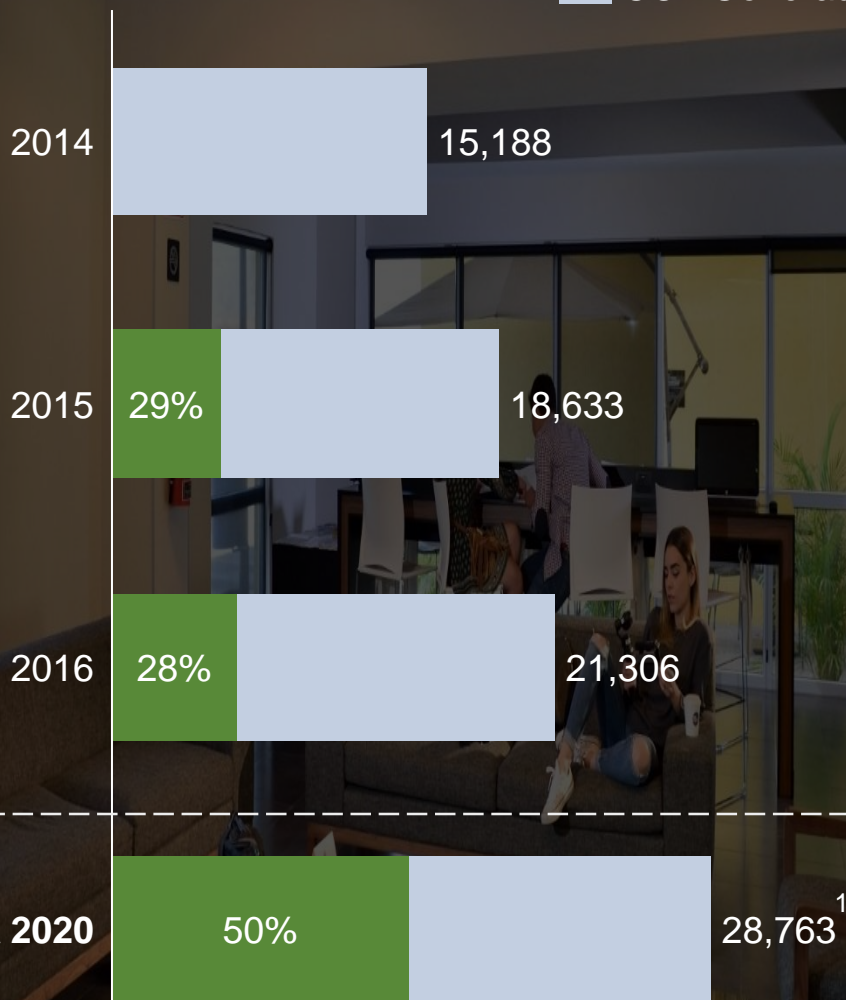


**Generación de Basura**  
(litros por cuarto ocupado)



# MEDICIÓN Y NEUTRALIZACIÓN HUELLA DE CARBONO

■ CO2 Neutralizado  
■ CO2 Generado



1. Contempla la operación de aproximadamente 160 hoteles, un crecimiento de 30% ante el portafolio actual



# ANÁLISIS DE GESTIÓN ENERGÉTICA

## PROGRAMA DE OPTIMIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN IMPLEMENTACIÓN



Durante 2016 se realizaron distintos análisis de gestión energética con el cual se desprenden conclusiones de manejo de energía que llevarán a la compañía a limitar la generación de huella de carbono no obstante su importante crecimiento para los próximos años.

Estos análisis consistieron en modelos econométricos de pronóstico y de optimización por medio de técnicas de programación lineal con el objetivo de obtener los niveles de utilización de capacidad instalada óptimos y alternativas de minimización en el uso de recursos ante escenarios de baja ocupación de hoteles, primordialmente cuando éstos se encuentran apenas en su fase de estabilización, periodo que dura alrededor de 3 años.

A través de estos análisis la compañía comenzó a implementar medidas de eficiencia energética, proceso de optimización e instalación de dispositivos desde el último trimestre de 2016 cuyos impactos se espera se reflejen en 2017 y años futuros.



# POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE



Evaluación constante del footprint a través de SKPIs



Involucramiento del huésped con cultura y tradiciones locales



Programas de educación ambiental y apoyo a biodiversidad local



Uso racional de energéticos y agua y separación de residuos



Uso de productos químicos biodegradables y desechables a base de fécula de maíz

Como parte de sus iniciativas en sostenibilidad, Hoteles City Express ha implementado un **Programa de Turismo Responsable**, con la finalidad de tener un impacto positivo en los huéspedes que visitan los hoteles de la Compañía.

Algunas de las iniciativas del programa de turismo responsable son:

- **Concientización** del huésped en el uso racional de recursos energéticos y agua
- **Involucramiento** del huésped con programas de protección a la biodiversidad (apoyo al Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza).
- **Uso de productos reciclados** como platos y vasos desechables de fécula de maíz.
- **Identificación y Separación** de residuos en contenedores específicos (papel, cartón, metal, plástico, basura orgánica, etc.).

De esta manera, Hoteles City Express se posiciona como una cadena hotelera mexicana preocupada por su impacto en el medio ambiente.



The image shows a modern, multi-story building with a prominent blue facade and large glass windows. The building is illuminated from within, and the sky is a deep blue. The text "CITUEXPRESS PLUS" is visible on the upper part of the building. In the foreground, there are several red and white striped traffic cones and a small tree. A white car is parked on the right side of the building.

# CALIDAD DE VIDA EN LA ORGANIZACIÓN

# CRECIMIENTO EN TODOS LOS FRENTERES

## ALTA GENERACIÓN DE EMPLEOS



Hoteles City Express es la cadena líder en crecimiento en México, con un incremento de su portafolio planeado de alrededor de 18 hoteles por año durante los próximos 2 años, estas cifras la colocan como una de las empresas del sector hotelera con más alta generación de empleo.

Gracias a su planeación y operación eficiente, Hoteles City Express genera alrededor de **25 empleos directos y 60 indirectos** en su operación cotidiana en **cada hotel**. Adicionalmente, en el proceso de desarrollo de dichos hoteles, la Compañía genera **85 empleos directos y 150 indirectos**.

Lo anterior convierte a Hoteles City Express en un importante generador de empleo para México, produciendo un impacto positivo en las distintas comunidades aumentando el bienestar social de las mismas.

De igual forma, Hoteles City Express confía en sus mecanismos de selección de talento así como en el valor compartido que genera al contratar a sus colaboradores por medio de **esquemas de contratación directa NO tercerizada**.

### Fuentes de Generación de Empleo



Operación Hotelera<sup>4</sup>

D: 25  
I: 60



Desarrollo de Hoteles<sup>4</sup>

D: 85  
I: 150



Gestión Central<sup>4</sup>

D: 320  
I: 120

4. D: Empleos Directos Generados, I: Empleos Indirectos generados, para el caso de Operación Hotelera implica el promedio de empleos en la puesta en operación de un nuevo hotel, para el caso de Desarrollo de Hoteles implica el promedio de empleos durante el proceso de desarrollo del mismo y para el caso de Gestión Central implica los empleos generados en promedio por las Oficinas Centrales de Hoteles City Express



# MOTIVACIÓN CONSTANTE

## EQUIPOS TALENTOSOS

Hoteles City Express busca que cada día en la vida de nuestros colaboradores sea una grata experiencia, es por ello que buscamos siempre la más alta satisfacción para obtener su compromiso total hacia los proyectos de la organización.

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

Compromiso  
Con la equidad de  
género = **65%**  
de los  
colaboradores  
son mujeres

**+10,000**

**Empleos directos e indirectos**  
generados en obra y operación



# DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

**EQUIPOS 100%  
COMPROMETIDOS**





# DIÁLOGOS DE CONFIANZA Y COMUNICACIÓN

Hoteles City Express construye y mantiene relaciones y diálogos de confianza con todos sus colaboradores y funcionarios al comunicar periódicamente sus resultados, acciones e iniciativas, así como sus estrategias logrando la inclusión de todos sus grupos de interés.

Para garantizar dicha comunicación, la Compañía ha implementado diversas acciones estratégicas tales como:

- **Publicación de Revista “Comunidad City”** para permear la estrategia de la Compañía.
- **Fortalecimiento del Departamento de Comunicación Interna.**
- **Generación de campañas de innovación y cambio organizacional.**
- **Capacitación y Coaching** a funcionarios para la difusión en cascada de la comunicación desde el nivel ejecutivo hasta el nivel operativo.
- **Aplicación Constante de Encuesta de Clima Organizacional** de forma anónima y a completitud de todo el personal.

Así mismo, Hoteles City Express fomenta prácticas de trabajo flexibles que permiten a sus colaboradores lograr un **balance adecuado** entre el desarrollo profesional y la familia al tiempo que el colaborador agrega valor y contribuye con el éxito de la organización.

Todos los colaboradores de Hoteles City Express cuentan con **libertad total de asociación** a los sindicatos actuales o nuevos que deseen agregarse al registro, de igual forma la Compañía cuenta con un profundo compromiso por el respeto a los derechos humanos incluyendo un apoyo total a madres solteras, personal con capacidades diferentes y **mujeres embarazadas**.



**Apoyo** a  
madres futuras y  
actuales

**Balance**  
**adecuado**  
Entre trabajo y familia que  
permite el **desarrollo**  
profesional



# **GARANTÍAS DE CALIDAD DE VIDA**

---

## **EN LA ORGANIZACIÓN**

**CÓDIGO DE ÉTICA**

**POLÍTICA DE PUERTAS ABIERTAS**

**MECANISMOS DE EVALUACIÓN JUSTA**

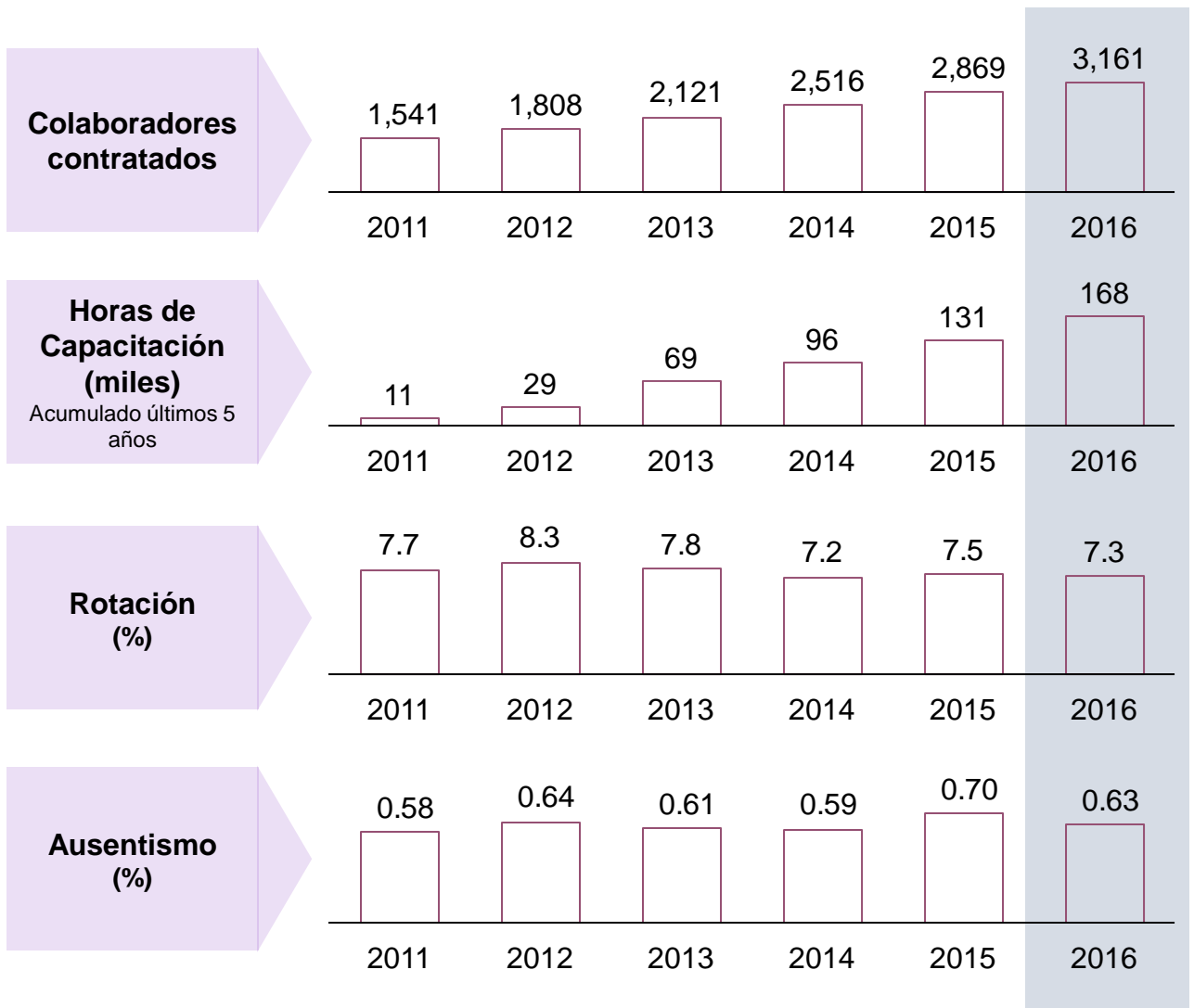
**POLITICA DE NO DISCRIMINACIÓN**

**CAPACITACIÓN CONTINUA**

**POLITICA DE MINIMIZACIÓN DE  
RIESGOS DE TRABAJO**



# INDICADORES DE GESTIÓN LABORAL



**+36,000**  
Horas de capacitación impartidas en 2016

**35 años**  
Es la edad promedio de la plantilla de colaboradores

**35%**  
del total de colaboradores son madres solteras

**46%**  
de las posiciones directivas y gerenciales son mujeres



**15 AÑOS DE HISTORIAS  
DE CRECIMIENTO  
PROFESIONAL**





# PORTAFOLIO INTEGRAL DE CERTIFICACIONES

# CERTIFICACIONES AVALADAS POR ORGANISMOS INTERNACIONALES

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

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

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

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

Así mismo, anualmente Hoteles City Express es sometido a una revisión realizada por entidades externas que auditan su apego a los códigos y reglamentos de sostenibilidad, las cuales se encuentran bajo los criterios de la **Conferencia de las Naciones Unidas para la protección del Medio Ambiente** y del Desarrollo Sostenible y de directrices de la **Organización Mundial de Turismo** y de la **UNESCO**.



## Hotel

Lineamientos de Gestión Ambiental efectivamente implementados



## Departamento de Auditoría Interna

encargado de garantizar apego a los códigos y políticas sustentables



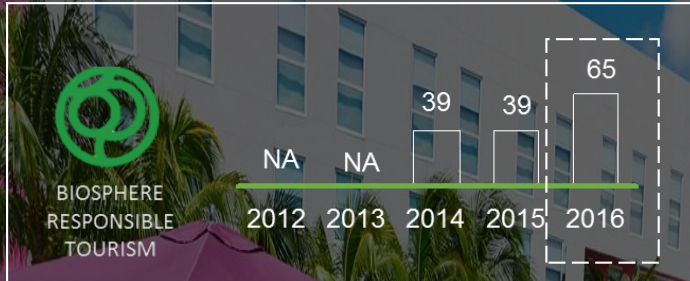
## Revisión por organismos internacionales

encargada de evaluar los hoteles certificados



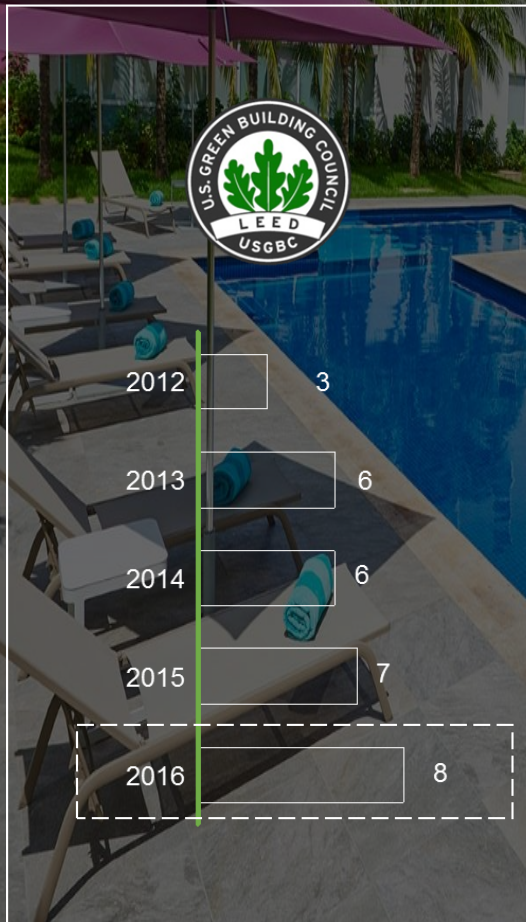


# MOSAICO DE CERTIFICACIONES 2016



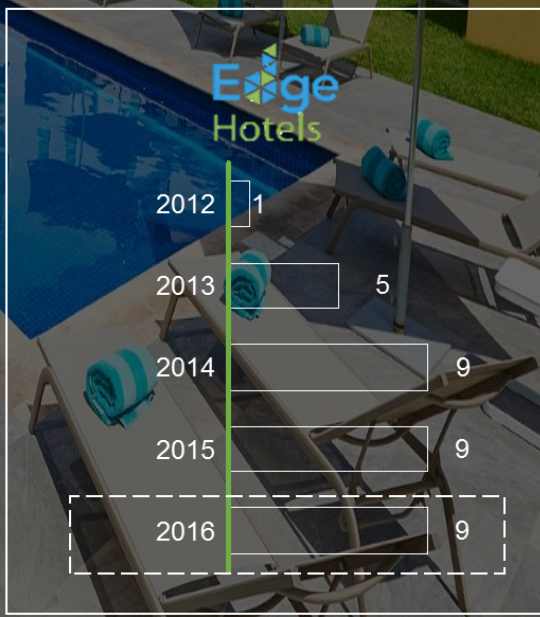
Distintivo  
Sustentable (SECTUR)

Sello Hidro Sustentable



EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE  
Tercer año consecutivo

Adhesión al Pacto Mundial



IPC Sustentable

Inclusión al IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores





# SOSTENIBILIDAD

---

INFORME 2016

**cityexpress**<sup>®</sup>  
hoteles