

# HOTELES CITY.®



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

*Un año de pasos firmes y grandes retos*

# ACERCA DEL INFORME

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



El presente Informe de Sostenibilidad constituye nuestro noveno esfuerzo por reportar los resultados de la aplicación de estándares, políticas, programas y estrategias sociales y ambientales, en el ejercicio del 1° de enero al 31 de diciembre de 2021. 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 nuevo análisis de materialidad realizado a finales de 2021. Fue elaborado de acuerdo con la Iniciativa Global de Reporte (GRI, por sus siglas en inglés) y en conjunto con un estudio de las mejores prácticas nacionales e internacionales en hotelería. Con este análisis identificamos los nuevos aspectos relevantes referentes a nuestro sector, con la finalidad de darlos a conocer a nuestros inversionistas y principales grupos de interés.

El informe se ha realizado de acuerdo con los estándares del GRI, en su opción esencial y en conformidad con los principios de Inclusión de grupos de interés, Contexto de Sostenibilidad, Materialidad y Exhaustividad. También incluimos por tercer año consecutivo las Normas Contables de Sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés) que aplican al sector de hoteles y alojamientos.

Además, por primer año presentamos un análisis de estrés hídrico para ubicar las localidades en donde se encuentran nuestros hoteles que tienen mayor escasez de agua, con la finalidad de gestionar correctamente nuestros riesgos. Asimismo, se incorpora un análisis que nos permite identificar los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático y a nuestra operación, con 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 y Administración /  
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.





Los clientes satisfechos son tus mejores promotores y pueden convertirse en tu equipo de ventas más exitoso”.

Lisa Masiello

# ÍNDICE

## 04 MENSAJE DE LUIS

## 06 HOTELES CITY EXPRESS

- 07 Metas al 2022
- 08 Nuestra Filosofía
- 10 Ubicación de las Operaciones
- 11 Presencia 2021
- 12 Comprometido con nuestros huéspedes

## 16 ¿CÓMO HACEMOS SOSTENIBLE NUESTRO NEGOCIO?

- 18 Logros en Sostenibilidad 2021
- 19 Grupos de Interés
- 20 Análisis de Materialidad
- 27 Impacto City
- 28 Comité de Sostenibilidad

## 30 CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- 32 Nuestra huella de carbono
- 37 Eficiencia Energética
- 39 Consumo de Gas
- 41 Cuidado del Agua
- 47 Gestión de Residuos
- 48 Protección a la Biodiversidad
- 51 Iniciativas que dejan Huella
- 54 Turismo Responsable
- 55 Compras Sostenibles
- 57 Apego total a la Legislación Ambiental
- 58 Hoteles ubicados en zonas de inundación
- 59 Estudio de Riesgos y Oportunidades de Cambio Climático

## 60 CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO

- 61 Crecimiento
- 62 Gobierno Corporativo
- 63 Integridad
- 65 Código de Ética
- 67 Inversión Social
- 68 Programa de Innovación y Emprendimiento

## 73 CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR SOCIAL

- 74 Nuestros Colaboradores
- 77 Cultura City
- 78 Aprendizaje, Confianza y Comunicación
- 80 Clima laboral
- 81 Libertad de Asociación
- 82 Medios de Comunicación Interna
- 83 Evaluación del Desempeño
- 85 Sueldos, Beneficios y Prestaciones
- 88 Salud y seguridad ocupacional
- 90 Programa de Diversidad e Inclusión Laboral
- 95 Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el sector de los Viajes y el Turismo
- 96 Inversión Social y Alianzas Estratégicas

## 105 CERTIFICACIONES

## 107 IMPACTOS DE HOTELES CITY SOBRE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

## 113 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI, SASB Y TCFD

## ANEXOS

- 124 Anexo 1: Factores de emisiones
- 125 Anexo 2 Gestión de los Riesgos y Oportunidades de Cambio Climático

## 128 CARTA DE VERIFICACIÓN

# MENSAJE DE LUIS

## Estimados todos y todas

2021 fue el segundo año definido por la pandemia que dictó una nueva normalidad marcada por la vacunación contra la Covid-19 en la región y la desaceleración mundial de la economía; lo que, sin duda, significó retos para nuestra organización y nos impulsó a caminar para lograr los objetivos trazados y a **reafirmar nuestro compromiso para reevaluar nuestros estándares y adecuarlos** a las necesidades y exigencias que nuestros huéspedes necesitaban en sus viajes de negocios y placer.

En términos de sostenibilidad, trabajamos para impactar positivamente a las diversas comunidades en donde estamos, creando valor económico, social y ambiental a través de la presencia de **152 hoteles de la compañía en 75 ciudades** y cuatro países latinoamericanos.

En la balanza de este año trabajamos en acciones primordiales que nos permiten impactar positivamente en el cambio climático, una de ellas es que **presentamos por primera vez un análisis de estrés hídrico** a nivel nacional en México, y, durante el primer trimestre continuamos nuestra labor para identificar riesgos y oportunidades en nuestro escenario de operación, siguiendo las recomendaciones de *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD por sus siglas en inglés).

También, actualizamos nuestro interés material y presentamos una **dobles materialidad**, de acuerdo con los **Estándares de Global Reporting Initiative** (GRI por sus siglas en inglés) en conjunto con un análisis de mejores prácticas nacionales e internacionales, que nos permite identificar las expectativas de todos nuestros Grupos de Interés con los que se estableció un diálogo

y los principales riesgos e impactos que Hoteles City puede generar en la sociedad y en el planeta. Con estos resultados estaremos planteando nuestra estrategia de sostenibilidad para los siguientes 24 a 36 meses.

Además, por primera vez participamos en el reporte del sistema de divulgación global *Carbon Disclosure Project* (CDP, por sus siglas en inglés), posicionándonos en el nivel **Management** como una empresa que tiene una **gestión coordinada en acciones climáticas**.

En estos 20 años hemos estado conscientes de que nuestra operación tiene impactos en el medioambiente, la sociedad local y la rentabilidad de nuestro negocio; y nuestro compromiso se traduce en acciones que contribuyen impactando el **94% de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Organización Mundial de las Naciones Unidas.

En 2021, logramos **reducir nuestro consumo energético en un 20% por Cuarto Noche Ocupado**, respecto al 2020, también disminuimos el consumo de gas en un 17% y realizamos una medición diferenciada de **22 hoteles que actualmente operan con Gas Natural**, nuestro compromiso sigue en pie para que más hoteles hagan uso de este tipo de combustible en las localidades donde existe esta opción, que es más limpio para nuestro planeta.

Continuamos por tercer año con nuestro inventario de emisiones de CO<sub>2</sub>. Este año se presenta una **reducción en 6.56%** respecto al 2020 y en 44.15% en relación con el 2019, lo que equivale a 1,786.55 toneladas de CO<sub>2</sub>eq y 20,115.75 ton de CO<sub>2</sub>eq respectivamente.



Luis Barrios Sánchez  
Fundador, Presidente del  
Consejo y Director General  
de Hoteles City

“ Por primera vez, presentamos una **dobles materialidad**, la cual nos permite identificar en uno de los ejes las expectativas de todos los grupos de interés con los que se estableció un diálogo y en el otro eje los principales riesgos e impactos que **Hoteles City** puede generar en la sociedad y/o en el planeta”.



Al cierre del 2021 mitigamos el consumo del agua en un **18% por Cuarto Noche Ocupado**, y nuestro **estudio de estrés hídrico**, que contempla a los hoteles ubicados en México, nos permite gestionar los riesgos derivados por el uso de este recurso, reducir los impactos medioambientales y ser conscientes de su gestión, para ofrecer una opción de **hospedaje responsable con el cuidado del agua a nuestros clientes**.

Nuestra vocación de servicio nos permitió alcanzar una **Inversión social en especie** de 2,635 cuartos noche, equivalente a \$3.4 millones de pesos, de los cuales 1,500 cuartos noche fueron destinados a profesionales de la salud en apoyo continuo a la lucha contra la pandemia y los demás a diversas causas con las que Hoteles City ha tenido y tiene un compromiso total, tanto en valor social como en el ambiental.

Buscamos impactar de forma positiva en diversos programas sociales a las comunidades de forma directa por lo que generamos alianzas con organizaciones e instituciones que trabajan en beneficio del medioambiente y la sociedad.

Destacan iniciativas de largo alcance como la emprendida hace diez años para preservar al **Águila Real en nuestro país**. En 2021, formamos parte del portafolio de **Abanderados con Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable A.C.** (ENDESU), para continuar con la preservación del Águila Real y su hábitat.

Por segundo año consecutivo, fomentamos la participación de la población local a través de nuestro **programa de voluntariado ambiental**, enfocándonos en acciones tales como: la reforestación y mantenimiento de árboles, recolección de residuos, mantenimiento del hábitat y la limpieza de cuerpos de agua. Lo que logramos con la participación de **76 hoteles, 501 voluntarios y 27 organizaciones en diversas entidades**.

Para Hoteles City es importante trabajar con una política de inclusión, por lo que lanzamos el curso de **Código de Ética en Lengua de Señas Mexicana** una acción de nuestro **Programa de Diversidad e Inclusión Laboral City Incluye**, así compartimos información en un formato accesible para todos los colaboradores. Llevamos esta acción más allá, contribuyendo a la creación del **primer glosario turístico de Lengua de Señas Mexicana** en colaboración con la Asociación Civil Inclusor A.C. en el marco del **#DíaMundialdelTurismo**.

Durante el 2021 Hoteles City creó **3,399 empleos directos**, y avanzó seis lugares en el **Ranking Súper Empresas 2021** "Lugares donde todos quieren trabajar" publicado por la revista Expansión, colocándonos en la posición 24.

En el **Ranking The Top Companies y Revista Expansión** logramos el No. 14 y obtuvimos la certificación **Súper Empresas para Mujeres 2021** por nuestras prácticas a favor de la equidad laboral y liderazgo en materia de género con hechos concretos, ya que el 52% de puestos gerenciales y directivos son ocupados por mujeres.

Asimismo, la **Alianza Éntrale A.C.** nos reconoce con el **Distintivo Éntrale 2021** por nuestro desempeño como una organización con las mejores prácticas a favor de la inclusión de personas con discapacidad. **Nos interesa seguir contribuir a la construcción de un mejor planeta y una sociedad inclusiva e incluyente** por lo que impulsamos la innovación y el emprendimiento en todos los niveles y en todas las localidades donde operamos.

Sin duda, **2021 fue un año de pasos firmes y grandes retos**. Les agradezco el apoyo y la confianza a todas y todos los que forman parte de estos resultados y les reitero el compromiso propio y de la familia de **Hoteles City** para continuar nuestro compromiso de ser un huésped responsable, incluyente y comprometido con el planeta y la sociedad. **Gracias.**

**Luis Barrios,**  
Fundador, Presidente del Consejo y  
Director General de Hoteles City





# HOTELES CITY



# METAS AL 2022

“ Refrendamos nuestro compromiso con la Sostenibilidad y ahora más que nunca estamos determinados a implementar proyectos e iniciativas de alto impacto en temas ambientales y sociales de beneficio para nuestro entorno”.

## #1

**Incrementar en un 60% la participación** de hoteles en nuestro programa de voluntariado ambiental a nivel cadena.

## #2

**Sumar 15 alianzas** al portafolio sostenible que ayuden a encontrar soluciones y mejores prácticas para la consecución de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).

## #3

**Impulsar iniciativas** en nuestro programa de Diversidad e Inclusión en sus cinco pilares estratégicos, y ser un referente de inclusión en el sector.

## #4

**Compromiso activo** de la organización en la incorporación y seguimiento de 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

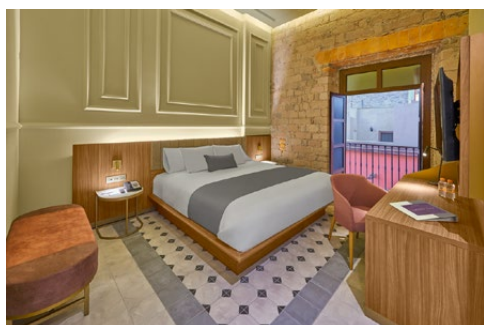
GRI 102-2, 102-6

## DESCUBRE CITY, UN HOTEL PARA TODOS TUS VIAJES

Las marcas de Hoteles City se ubican allí donde se encuentre una gran ciudad, una urbe en crecimiento, un centro de actividad financiera o comercial, o un destino de placer.

A través de un concepto de servicios limitados, ofrecemos la mejor relación valor precio con cinco marcas hoteleras pensadas para ofrecer al viajero de negocios y de placer lo que realmente busca o necesita en México y en plazas clave de Latinoamérica, teniendo presencia en cuatro países, más de **75 ciudades y 152 hoteles en ubicaciones extraordinarias.**

“ Un hospedaje inteligente, cómodo y práctico, con más de 150 hoteles para cualquier tipo de viaje ”.



CITY CENTRO.

### CONTEMPORÁNEO-HISTÓRICO Y MODERNO

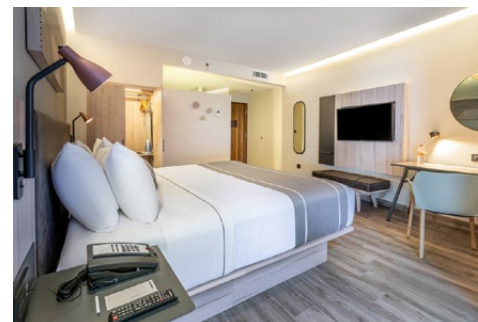
Los Hoteles City Centro se ubican en edificios con valor arquitectónico en los principales centros históricos de México. Este nuevo concepto armoniza lo clásico con lo contemporáneo para brindar una experiencia de hospedaje.



CITY EXPRESS  
**Suites.**

### PRIVACIDAD-ESPACIO Y FUNCIONALIDAD

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 y con un diseño contemporáneo en un ambiente seguro y confortable.



CITY  
EXPRESS  
**PLUS.**

### VANGUARDISTA-DISEÑO INNOVADOR

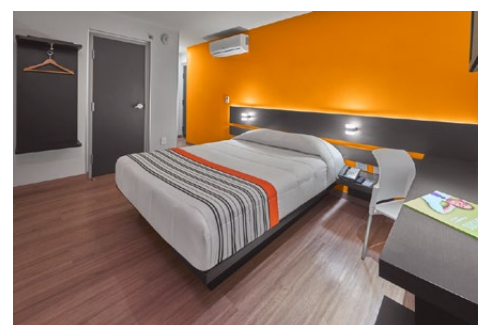
Un hotel de lujo casual para quienes buscan ambientes y servicios especializados. Es el concepto ideal para trabajar o descansar en centros financieros, grandes ciudades y destinos turísticos. City Express Plus es punta de lanza y referencia dentro de la cadena en diseño, arquitectura y servicio.



**cityexpress**  
hoteles

### INTELIGENTE-CÓMODO Y PRÁCTICO

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.



**cityexpress**  
Junior

### ACCESIBLE-FUNCIONAL Y SEGURO

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





# PRESENCIA 2021

GRI 102-7



## 17,331

habitaciones



## 75

ciudades



## 30

estados de México



## 152

hoteles



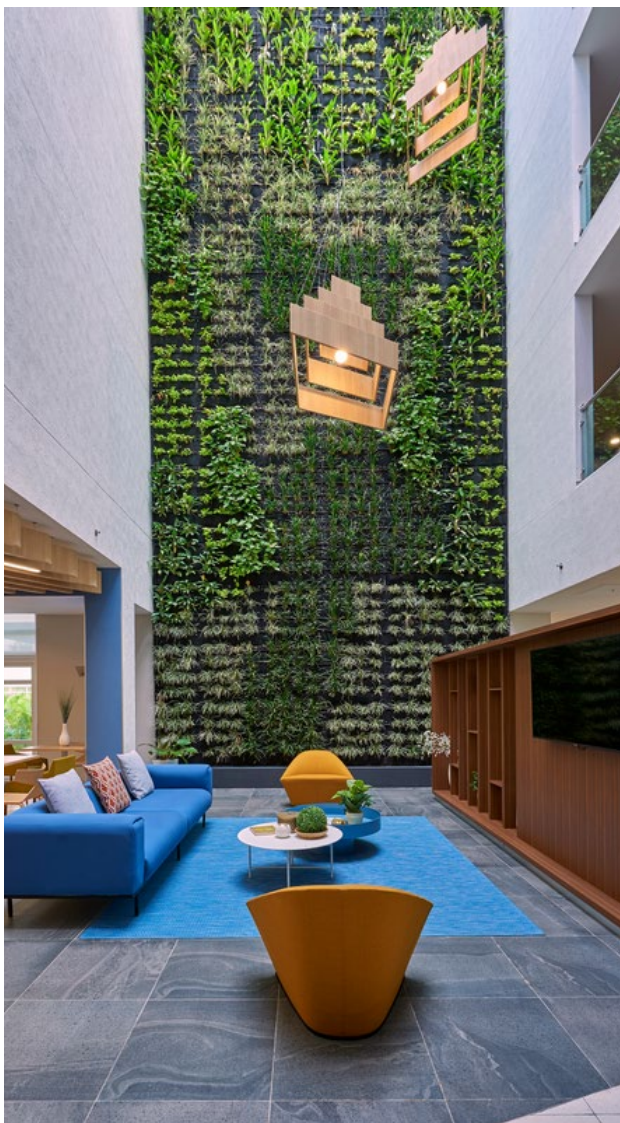
## 5

marcas



## 4

países



## PARÁMETROS DE ACTIVIDAD SASB



CÓDIGO	PARÁMETRO	2019	2020	2021
SV-HL-000.A	Cuartos noche instalados al cierre de año	6,239,759	6,356,468	6,338,175
	Cuartos noche ocupados al cierre de año. Tasa de ocupación media (%)	3,549,451	1,761,277	2,555,225
SV-HL-000.B	Tasa de ocupación media (%)	56.9%	27.7%	40.3%
SV-HL-000.C	Superficie total de las instalaciones de alojamiento (m <sup>2</sup> )	794,426	806,258	759,137

## NÚMERO DE INSTALACIONES DE ALOJAMIENTO

SV-HL-000.D

### Propios



### Convertidos



### Arrendados



### Franquicia y Administrados



# COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUÉSPEDES



GRI 418-1, 416-1



“ Del 2019 al 2021, le brindamos hospitalidad y confort a 10,667,303 huéspedes”.

## VALOR PARA NUESTROS SOCIOS

Grandes momentos, grandes recompensas.

Para reconocer la fidelidad de nuestros huéspedes, ofrecemos un programa de lealtad pensado en fortalecer su relación con Hoteles City.

Las recompensas son muy variadas y atractivas tomando en cuenta el perfil del Socio (huésped), con el objetivo de crear valor y satisfacer sus necesidades.



**116,262,650**

Puntos City Premios acreditados



**47,164**

premios canjeados



**86,054**

nuevos socios durante 2021



**167,106**

socios hospedados con nosotros



**650,145**

socios afiliados, recompensados por sus estancias en nuestros hoteles

Si deseas conocer más sobre nuestro Programa de Lealtad City Premios, **Haz clic aquí >>**

# LA VOZ DEL HUÉSPED

En Hoteles City estamos comprometidos con escuchar a nuestros clientes para seguir innovando el servicio que nos destaca, mejorando así las plataformas de comunicación y medición de la calidad de nuestros servicios que nos ayudan a determinar el Índice de Satisfacción del Huésped (ISH).



## DURANTE EL 2021, LOGRAMOS:



**2,585,654**  
check outs



**982,537**  
encuestas enviadas exitosamente a nuestros clientes

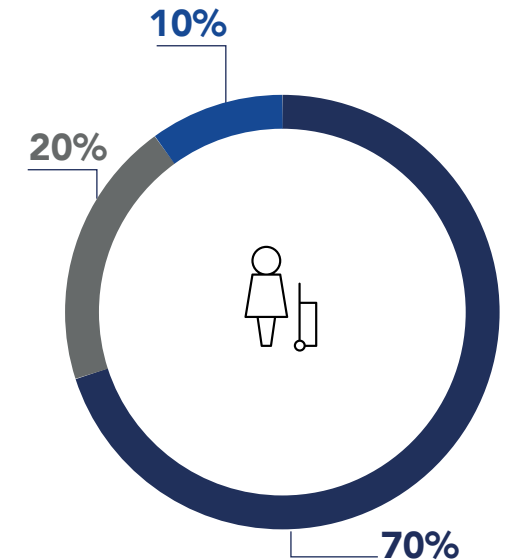


**129,565**  
encuestas contestadas



**13.2%**  
de las encuestas enviadas, fueron contestadas

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:



- Clientes que son promotores de Hoteles City.
- Clientes que se clasifican como pasivos, sin ser promotores ni detractores de la marca.
- Clientes que se identifican 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, un lugar más seguro. Desarrollamos planes de trabajo que fortalecen la ciberseguridad y seguridad de la información de nuestros clientes”.



En los últimos tres años 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**. Además, no tenemos pagos registrados por multas en relación con violaciones de seguridad de la información u otros incidentes de seguridad cibernética.

Somos muy cuidadosos con la información que tenemos en nuestras manos.



# SALUD Y BIOSEGURIDAD PARA LOS CLIENTES

GRI 416-1

“ Con la nueva normalidad dictada por la pandemia, reevaluamos nuestros estándares, y los adecuamos a las necesidades y exigencias que los huéspedes necesitaban en sus viajes de negocios y de placer” .



Durante 2021, continuamos aplicando 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.

A continuación, algunas de las medidas implementadas en cada una de las propiedades que conforman a Hoteles City:

- **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 proporcionar gel anti-bacterial, toma de temperatura y cuestionario de detección de síntomas.
- Todo el personal con el debido **equipo de protección** que incluye careta, cubrebocas y guantes de látex, además de estar debidamente capacitado para atender situaciones de emergencia.
- **Aplicación de 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.



**PIONEROS EN EL MUNDO EN CERTIFICARNOS BAJO ERICTAS POLÍTICAS DE BIOSEGURIDAD**

**SafeHotels CovidClean™ y SafeTravels**

**SafeHotels CovidClean™**

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.

**Safe Travels**

Sello otorgado 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.



# ¿CÓMO HACEMOS SOSTENIBLE NUESTRO NEGOCIO?



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



Para la identificación de riesgos e impactos desarrollamos **Planes de Continuidad del Negocio**, en donde abordamos aspectos ambientales, sociales y económicos que sean de gran relevancia para la permanencia en el mercado y el crecimiento continuo. Además, a principios del 2021, trabajamos en 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), asimismo, por primer año enfocamos nuestra labor en un análisis de estrés hídrico a nivel nacional que nos permite ubicar las localidades en donde se encuentran nuestros hoteles que tienen mayor escasez de agua, con la finalidad de gestionar correctamente nuestros riesgos.

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.

# LOGROS EN SOSTENIBILIDAD 2021

GRI 418-1, 416-1



**Inversión social** en especie de 2,635 cuartos noche, equivalente a **\$3.4 millones de pesos.**

Te invitamos a conocer más sobre nuestra estrategia de sostenibilidad haciendo **clic aquí >>**

Trabajamos en un **análisis de estrés hídrico a nivel nacional** donde ubicamos las zonas de nuestra operación y con mayor riesgo de escasez de agua, para continuar con una gestión responsable de este recurso.



Generamos alianzas con **más de 20 organizaciones e instituciones** que trabajan en beneficio del medio ambiente y la sociedad.

Continuamos con 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).



Destinamos **1,500 cuartos** noche a profesionales de la salud, en apoyo continuo a la **lucha contra la pandemia.**

Nuestras acciones **contribuyen en 94%** de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización Mundial de las Naciones Unidas.



Contribuimos en la creación del **primer glosario turístico en Lengua de Señas Mexicana**, una acción más de nuestro **Programa de Diversidad e Inclusión Laboral City Incluye.**

Participamos por primera vez en el **reporteo del sistema de divulgación global Carbon Disclosure Project (CDP)**, posicionándonos en el nivel *Management* como una empresa que tiene una gestión coordinada en acciones climáticas.





# GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40, 102-42, 102-43

“ Para Hoteles City, los grupos de interés con los que interactuamos son muy importantes y relevantes para nuestro negocio, por lo cual hemos hecho una selección e identificación de dichos grupos”.

Utilizamos 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, de acuerdo con su cercanía, representatividad, dependencia, responsabilidad y la influencia que mantenemos con ellos.



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



# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

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

“ A finales de 2021 llevamos a cabo un proceso de actualización de nuestra materialidad, de acuerdo con los Estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI), en conjunto con un análisis de las mejores prácticas nacionales e internacionales”.



## 846

personas consultadas en el diálogo 2021, con grupos de interés.

Realizamos un diálogo formal con los Grupos de Interés antes mencionados, estudio que realizamos cada tres años, a través de entrevistas personales o encuestas a una población representativa, consultamos su percepción de temas económicos y socioambientales. No ha 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. 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:

## GRUPOS DE INTERÉS Y ¿POR QUÉ ESTOS GRUPOS SON ESTRATÉGICOS?

**595 colaboradores de los hoteles** son un grupo de interés clave, con el cual tenemos una amplia responsabilidad directa y cercanía, siendo el grupo con mayor representatividad en la muestra.

**133 huéspedes.** Nuestros huéspedes son la razón de ser de nuestro negocio, tenemos interacción con ellos diariamente a través de diversas plataformas, además de la cercanía tenemos influencia sobre ellos y son quienes hacen uso integral de nuestro servicio.

**52 miembros de comunidades aledañas a los hoteles que operamos.** Los hoteles están ubicados en lugares estratégicos en dónde también existen vecinos, como otros comercios, restaurantes, otras cadenas hoteleras etc., que por su representatividad y cercanía a la operación son sumamente relevantes.

**24 proveedores estratégicos.** Los proveedores son importantes por su capacidad de influencia en el negocio, ellos son quienes nos proveen de diversos insumos para poder brindar la mejor experiencia a los huéspedes.

**16 expertos en el sector turístico.** Los expertos tienen representatividad y conocimiento del sector, estos factores nos ayudan a tener una visión más amplia.

**Nueve miembros del consejo de administración.** Tienen una amplia representatividad e influencia en la toma de decisiones e inversiones de la compañía.

**Ocho inversionistas.** La Compañía tiene diversas responsabilidades con los inversionistas, además de que debe ser transparente en las decisiones y los resultados conseguidos.

**Nueve miembros del comité de sostenibilidad.** El comité de sostenibilidad es el responsable de ejecutar la estrategia ASG de la compañía y de monitorear los resultados que se obtengan por lo que tiene influencia y responsabilidad en la toma de decisiones.

# MATRIZ DE MATERIALIDAD

GRI 102-47, 102-44

## DOBLE MATERIALIDAD

“ Por primera vez, presentamos una **dobles materialidad**, la cual nos permite identificar en uno de los ejes las expectativas de todos los grupos de interés con los que se estableció un diálogo y en el otro eje los principales riesgos e impactos que Hoteles City puede generar en la sociedad y/o en el planeta”.



Esta identificación, tanto de expectativas como de riesgos e impactos, resulta en una matriz de doble Materialidad en la cual se observan cuatro cuadrantes:

**MATERIALES:** Muestra factores que son importantes para el negocio, debido a que podrían convertirse en riesgos o generar un impacto en la estrategia de Hoteles City y que, además son los más relevantes para todos los grupos de interés. Por ello, se consideran como los más importantes para la Estrategia de Sostenibilidad de la Compañía.

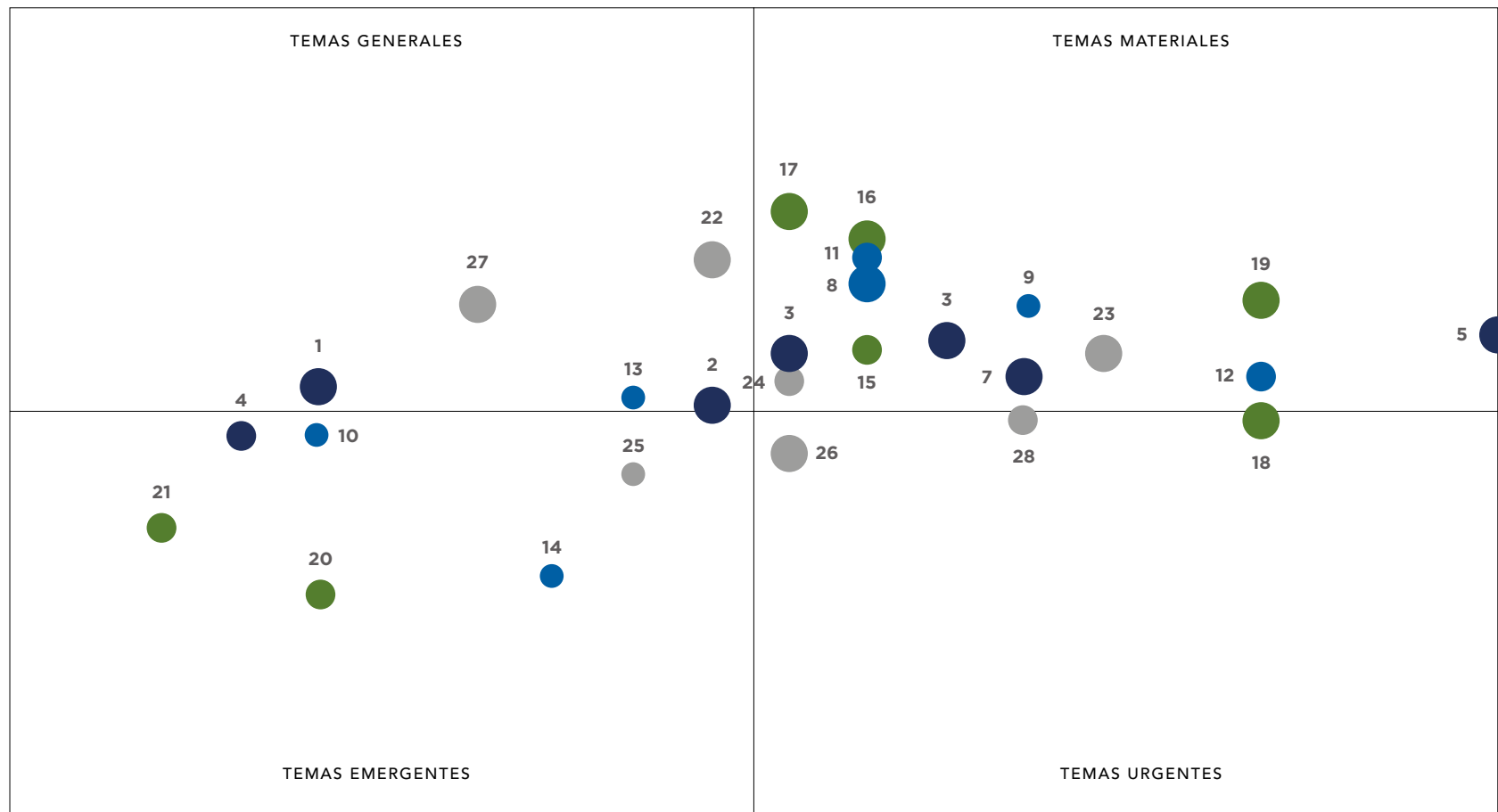
**URGENTES:** Muestra factores muy relevantes para el negocio, debido a que podrían convertirse en riesgos o generar un impacto en la estrategia de Hoteles City, por ello, hay que atenderlos con nivel de prioridad alto.

**GENERALES:** Muestra factores que no son tan importantes para la estrategia de Hoteles City en la actualidad, pero sí lo son en general para los grupos de interés. Son aspectos que son importantes en términos generales a nivel global, pero que no impactan tan directamente al negocio, ya sea porque ya están bien controlados (ejemplo: experiencia del cliente o estándares de ética empresarial) o porque no son tan relevantes para las operaciones diarias. Estos factores, deben ser monitoreados y evaluados, aunque con una menor prioridad que los factores materiales.

**EMERGENTES:** Muestra factores que apenas comienzan a mostrar su importancia, tanto para Hoteles City, como para los grupos de interés. Con el tiempo, estos factores suelen migrar a otro cuadrante, dependiendo de la evolución del tema en la industria y en la empresa en particular. Aquí pueden verse temas que eventualmente serán disruptivos. (ejemplo: evaluación económica, social y ambiental de proveedores, alimentos saludables, seguros y sostenibles, compras responsables de bienes y servicios).

# MATRIZ DE MATERIALIDAD

EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y/O EXTERNOS



POSIBLES RIESGOS E IMPACTOS


**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
- 28 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

Debemos atender de manera oportuna e inmediata los temas materiales y urgentes, y no debemos de dejar de lado los temas emergentes que cada vez toman más relevancia en nuestro sector.



# GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES Y URGENTES

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

## CONDICIONES LABORALES JUSTAS

Queremos que nuestros colaboradores tengan condiciones laborales dignas, por lo cual, el 100% de ellos ganan más del salario mínimo, además tienen acceso a todas las prestaciones que establece la Ley Federal del trabajo. Asimismo, medimos el clima laboral para fortalecer nuestra cultura y clima organizacional. Del mismo modo, fomentamos el respeto a la libertad de asociación, por lo que hoy en día, el 28% de nuestros colaboradores forman parte de un sindicato. Así también, contamos con un área de desarrollo organizacional dedicada a crear la mejor experiencia laboral para nuestros colaboradores.

## 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 del consumo de agua 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. Además, por primer año, hemos realizado un análisis de estrés hídrico para ubicar las localidades en donde se encuentran nuestros hoteles con mayor escasez del recurso; esto nos permite innovar en procesos e identificar acciones de alto impacto sobre el cuidado del agua.

## CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Contamos con un Código de Ética establecido, así como una política con un estricto compromiso de cuidado a los Derechos Humanos donde todos nuestros colaboradores, directivos y proveedores se encuentran obligados a cumplir cada lineamiento.

El 100% de nuestros colaboradores cuentan con un contrato laboral firmado por ambas partes. Además de esto, tenemos un reglamento interno de trabajo que conocen nuestros colaboradores y lo encuentran en sus sitios de trabajo. Rechazamos el trabajo de menores de edad y esta cláusula la extendemos a nuestros proveedores.

## GESTIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS, SOCIALES, AMBIENTALES Y ECONÓMICOS

A principios del 2021 realizamos nuestra primera evaluación de riesgos asociados al cambio climático utilizando el marco TCFD, desarrollamos 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.

## PRESERVACIÓN DE CULTURA LOCAL Y PATRIMONIO NATURAL

En Hoteles City respetamos y preservamos los monumentos naturales y el conjunto de valores, tradiciones, símbolos, creencias y modos de comportamiento de las localidades donde operamos. Desde nuestro programa de Inclusión Laboral Orígenes reconocemos nuestras raíces como parte de nuestra identidad y nos enfocamos en identificar las comunidades indígenas a las que pertenecen nuestros colaboradores. Asimismo, creamos un decálogo de viajero responsable para que nuestros huéspedes contribuyan a actuar de manera positiva durante su estancia, en beneficio de la localidad y el medioambiente.

## SALUD Y SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE COLABORADORES Y HUÉSPEDES

Debido a la crisis sanitaria generada por COVID-19, cuidar la salud física y mental de nuestros colaboradores y huéspedes, ha tomado una especial importancia en la compañía. Somos pioneros a nivel mundial en certificarnos con **Safehotels Covid Clean y SafeTravels** que evalúan protocolos enfocados en la prevención, limpieza y desinfección en habitaciones y áreas comunes. Así también, durante este periodo, desarrollamos 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.

## BIENESTAR INTEGRAL DE COLABORADORES

En Hoteles City innovamos en nuestra forma de buscar el bienestar integral de los colaboradores. Desde hace más de cinco años, nuestro programa *“En Buena Compañía”* se ha encargado de organizar y estructurar actividades en pro de nuestro bienestar, con tres ejes claros de acción: Salud Física, Salud Financiera y Salud Emocional. Además, tenemos un área especial para cuidar el bienestar integral de los colaboradores.

## ESTRATEGIA CLIMÁTICA Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

Por tercer año consecutivo medimos y reportamos nuestra **huella de carbono**, en donde identificamos de manera anual los consumos generados por la operación (uso de gas, diesel y electricidad), y a la vez desarrollamos estrategias de reducción, mitigación y compensación. Contamos con políticas como la de Impacto Medio Ambiental, política de Gestión Integral de Residuos, y la política de Proveedores y Compras Sustentables. Nos enorgullece comunicar que, durante el año 2021, tuvimos una reducción de emisiones del 6.56% en nuestra huella de carbono, respecto al año 2020.

Conoce nuestros reportes de huella de carbono:

[Reporte de huella de carbono 2020 >>](#)

[Reporte de huella de carbono 2021 >>](#)

## PROMOCIÓN DEL TURISMO RESPONSABLE

Adoptamos una filosofía para colaborar y ser parte de un turismo responsable; 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), desarrollando una estrategia orientada a prevenir, reducir y eliminar nuestro impacto negativo y maximizar el impacto positivo en todas las comunidades donde operamos, además contamos con un decálogo del Viajero responsable.

## PARTICIPACIÓN Y EMPODERAMIENTO DE COMUNIDADES

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. Apoyamos a organizaciones como: CUANTRIX, POSIBLE, DCA México, que favorecen el emprendimiento en sus diferentes etapas, desde la creación de una idea hasta la consolidación y llevar el modelo de negocio a un siguiente nivel. Con el programa de Innovación y Apoyo al Emprendimiento se ha beneficiado a más de 50,000 modelos de negocio.

## GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD Y PROTECCIÓN DEL HÁBITAT EN EL DESTINO

En 2021 formamos parte del portafolio de Abanderados con Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable A.C. (ENDESU), para continuar con la preservación del águila real y su hábitat. Nuestro compromiso con el ecosistema natural sigue firme ante nuestra estrategia sostenible y la operación de nuestras actividades, es por eso que, nos enfocamos en realizar diversas acciones en las comunidades donde operamos, con el firme propósito de mantener a la naturaleza y sus ciclos vitales.

Por un año más, Hoteles City se une al apagón eléctrico a nivel mundial *La Hora del Planeta*, 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. Además, contamos con un programa interno de voluntariado ambiental con la participación de más de 500 voluntarios, en dónde se atienden temas como reforestación y mantenimiento de árboles, recolección de residuos y capacitaciones ambientales.

## CONSUMO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Contamos con un plan estratégico de ahorro de energéticos que nos permite controlar los gastos y optimizar consumos de cada unidad de negocio. Realizamos nuestra gestión mediante un sistema de control donde, registramos, evaluamos y mejoramos cada consumo, con el fin de obtener el mayor rendimiento energético posible sin disminuir el nivel de confort que requiere el huésped. Al cierre de 2021, tuvimos una reducción del 20% en el uso de energía, en comparación con el año 2020.

Desde 2020 arrancamos con el proyecto de Sistema de Monitoreo Remoto para Sistemas Críticos en forma piloto, 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. Este sistema está implementado en cinco hoteles y planeamos crecer en los siguientes años.

## DESARROLLO PROFESIONAL Y CRECIMIENTO

El desarrollo profesional y el crecimiento 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 empresa.

## IMPACTO ECONÓMICO LOCAL

Durante 2021, generamos 367 nuevas contrataciones. Para la operación de nuestros hoteles se contrata a personas que vivan cerca a los centros de trabajo, favoreciendo así la contratación local. Cerramos con 3,399 colaboradores en 2021, de los cuales 37% son hombres y 63% son mujeres y el 95% de nuestros colaboradores son mexicanos. Asimismo, el 52% de los puestos Gerenciales y de Dirección son ocupados por mujeres.







## GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

A nivel cadena contamos con 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. Nuestro compromiso para 2022 es retomar sensibilización sobre este importante tema y la capacitación para colaboradores, así como el seguimiento en nuestros procesos de medición, además de identificar otras iniciativas que permitan reducir el impacto de residuos.

## PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE DESASTRES NATURALES

Como parte de nuestra gestión de riesgos climáticos, económicos y sociales, realizamos hace tres años un análisis para identificar los hoteles situados en zonas con alto riesgo de inundación, ubicados dentro del territorio mexicano, actualmente existen 35 hoteles en riesgo, esta cifra corresponde a un 23.6% del total de hoteles ubicados en México.

Cada hotel cuenta con un programa interno de protección civil en donde se identifican y prevén los riesgos físicos a los que esta expuesto cada hotel. A finales de 2020 y durante el primer trimestre de 2021, hicimos el ejercicio de alinearnos al **Task Force on Climate Related Financial Disclosures** (TCFD) que constituye una iniciativa internacional para promover la gestión y reporte de los riesgos y oportunidades de cambio climático en las organizaciones, en donde se identificaron los riesgos crónicos y agudos; para estos últimos contamos con pólizas de seguro de cobertura amplia, evaluaciones de riesgos relacionados con el clima antes y durante la operación de los hoteles y la elaboración de estudios con especialistas en seguros para identificar y reducir áreas de oportunidad. En la actualidad nos encontramos trabajando en mejorar nuestra respuesta ante desastres naturales a nivel cadena.

## INNOVACIÓN EN OPERACIONES

Sabemos que la cultura de innovación es factor clave en el éxito de Hoteles City, por esto es que siempre buscamos estar a la vanguardia gracias a una visión innovadora de diseño, construcción y operación que nuestros clientes y colaboradores han convertido en un modelo exitoso. Gracias a la visión de cuidado ambiental desde el inicio de operaciones, nuestro programa de sostenibilidad ha evolucionado con la implementación de diversas eco-tecnologías para optimizar el uso de agua, energía y la disminución en la generación de residuos. Además, nuestras alianzas estratégicas han impulsado el ecosistema emprendedor de alto impacto apoyando a empresas innovadoras en tecnologías limpias.

Te invitamos a conocer nuestras políticas ESG aquí:

■ [Política de Impacto Medio Ambiental >>](#)

■ [Procedimiento de Gestión Integral de Residuos >>](#)

■ [Política de Proveedores y Compras Sustentables >>](#)

## TEMAS RELEVANTES POR GRUPO DE INTERÉS

Además de la gráfica de doble materialidad presentamos un análisis en el que mostramos el nivel de relevancia (relevante, muy relevante, extremadamente relevante y crítico) que tiene cada tema para nuestros diferentes Grupos de Interés, de acuerdo al estudio de materialidad realizado en 2021. Esta información nos sirve como insumo para mejorar nuestra estrategia de Sostenibilidad y para atender de manera más focalizada los intereses de los Grupos de Interés.

## ANÁLISIS DE RELEVANCIA

	HUÉSPEDES	COMUNIDAD	PROVEEDORES	EXPERTOS	COLABORADOR	COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	INVERSIONISTAS
<b>SOCIAL INTERNO</b>	Entrenamiento y capacitación	●	●	●	●	●	●	●
	Diversidad, equidad e inclusión	●	●	●	●	●	●	●
	Bienestar integral de colaboradores	●	●	●	●	●	●	●
	Motivación y sentido de pertenencia	●	●	●	●	●	●	●
	Condiciones laborales justas	●	●	●	●	●	●	●
	Desarrollo profesional y crecimiento	●	●	●	●	●	●	●
	Salud, seguridad y protección de colaboradores y huéspedes	●	●	●	●	●	●	●
<b>SOCIAL EXTERNO</b>	Participación y empoderamiento de las comunidades	●	●	●	●	●	●	●
	Preservación de cultura local y patrimonio natural	●	●	●	●	●	●	●
	Prevención del turismo sexual ilegal y violencia familiar	●	●	●	●	●	●	●
	Promoción de Turismo Responsable	●	●	●	●	●	●	●
	Cumplimiento de Derechos Humanos	●	●	●	●	●	●	●
	Desarrollo y consumo de proveedores locales	●	●	●	●	●	●	●
	Alimentos saludables, seguros y sostenibles	●	●	●	●	●	●	●
<b>AMBIENTAL</b>	Gestión de la biodiversidad y protección del hábitat en el destino	●	●	●	●	●	●	●
	Estrategia climática - Reducción de emisiones	●	●	●	●	●	●	●
	Consumo y eficiencia energética	●	●	●	●	●	●	●
	Gestión de residuos y economía circular	●	●	●	●	●	●	●
	Uso sustentable del agua	●	●	●	●	●	●	●
	Compras responsables de bienes y servicios	●	●	●	●	●	●	●
	Edificios inteligentes y sostenibles	●	●	●	●	●	●	●
<b>ECONÓMICO</b>	Prácticas comerciales éticas y cumplimiento legal	●	●	●	●	●	●	●
	Gestión de riesgos climáticos, sociales, ambientales y económicos	●	●	●	●	●	●	●
	Impacto económico local	●	●	●	●	●	●	●
	Evaluación económica, social y ambiental de proveedores	●	●	●	●	●	●	●
	Innovación en operaciones	●	●	●	●	●	●	●
	Experiencia del cliente	●	●	●	●	●	●	●
	Preparación y respuesta ante desastres naturales	●	●	●	●	●	●	●

○ Relevante    ○ Muy relevante    ○ Extremadamente relevante    ○ Crítico



# impacto city

## HUÉSPEDES DEL MUNDO

En Hoteles City 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 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 nuestra responsabilidad 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, la eficiencia de los recursos y el turismo responsable.

### CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO

Para impulsar el desarrollo integral de las comunidades, al generar empleos bien remunerados, apoyar el emprendimiento social y garantizar el 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



Creación de valor económico

Innovación y Apoyo al Emprendimiento

Generación de empleos directos e indirectos

Ética, Transparencia y Gobernanza



Contribución al bienestar social

Inclusión y Diversidad

Capacitación y Desarrollo

Alianzas con organizaciones de alto impacto



Para Hoteles City **cada acción cuenta**; por ello, 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 la Creación

de Valor Económico incluimos como parte de los temas relevantes G (Governance) y en Contribución al Bienestar Social incluimos S (Social).

Te invitamos a conocer nuestra contribución a los 17 Objetivos y metas de Desarrollo Sostenible haciendo **click aquí >>**

# COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

GRI 102-31, 102-18

TCFD GOB-A, GOB-B



Desde 2014, nuestro 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.

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 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 el ejercicio del presupuesto de inversión social.





### También realiza las siguientes tareas:

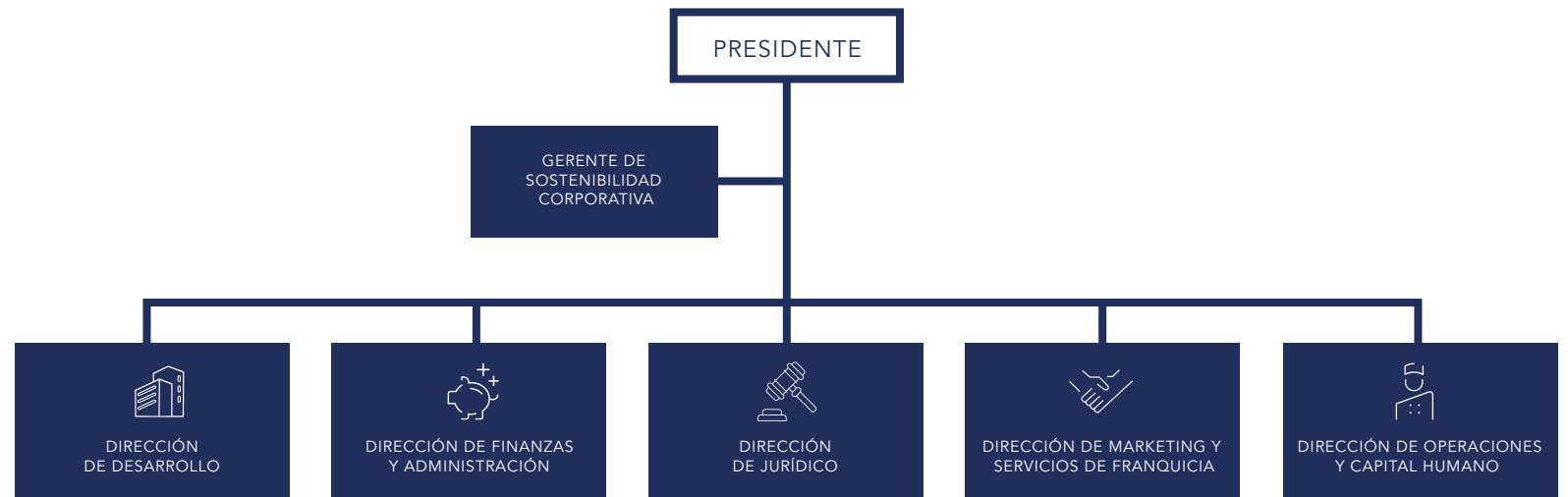
- Establecer contacto, definir acciones y suscribir convenios con instituciones públicas y/o privadas que estén alineadas al Programa de acciones sostenibles.
- Presentar propuestas de acción o vinculación con instituciones que cuenten con acciones afines a las definidas en el Programa de acciones sostenibles.
- Comunicar a los grupos de interés las acciones que realiza Hoteles City 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 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



En 2021 realizamos diez sesiones del Comité de Sostenibilidad, año con año reafirmamos nuestro compromiso y consolidamos prácticas puntuales de sostenibilidad para toda nuestra operación.

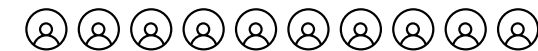
Te invitamos a conocer más de nuestra estrategia haciendo [clic aquí >>](#)

### SESIONES DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

**2019 - 13 sesiones**



**2020 - 10 sesiones**



**2021 - 10 sesiones**





# Conservación del medio ambiente



“ En **Hoteles City** estamos comprometidos con el aprovechamiento eficiente de los recursos naturales, buscando siempre estrategias para el ahorro y el cuidado del agua, energía y gas; esto nos permite seguir innovando en iniciativas de mitigación y compensación de nuestra operación cotidiana”.



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

Actualmente contamos con una Política de Impacto Ambiental donde se establecen los criterios para disminuir nuestro consumo de recursos Naturales y de emisiones de Gases de efecto invernadero en nuestra operación diaria.

# NUESTRA HUELLA DE CARBONO

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

TCFD MYO-A, MYO-B

SDG 13 meta 13.2

Tema material: Estrategia climática y reducción de emisiones

“ La huella de carbono se define como la cantidad total de Gases de Efecto Invernadero (GEI) emitida 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 (ton CO<sub>2</sub>eq)”.



Por tercer año consecutivo, presentamos la medición de nuestra huella de carbono para mostrar nuestros avances en este importante tema y además cumplir con los estándares de reporte establecidos por el *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Los factores de emisión<sup>1</sup> 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), Sistema Interconectado Nacional (Colombia), la Comisión Nacional de Energía (Chile) y el *Greenhouse Gas Protocol*.

Utilizamos registros internos de consumo de electricidad y por primera ocasión, hacemos la medición diferenciada por tipo de Gas LP y Gas Natural<sup>2</sup>, además de un estimado de diésel y Gasolina a partir de recibos financieros. Cabe destacar que, para realizar este cálculo, 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<sup>3</sup> o inventario de emisiones considera los alcances 1 y 2:

■ **Emisiones directas de Gases de efecto invernadero (Alcance 1):**

Emisiones de GEI provenientes de fuentes fijas o móviles que pertenecen o son controladas por nuestra organización (Diésel, Gasolina, Gas LP y Gas Natural).

■ **Emisiones indirectas de Gases de efecto invernadero (Alcance 2):**

Emisiones de GEI que se generan fuera de nuestras instalaciones como consecuencia de nuestro consumo eléctrico (electricidad kWh).

\*No emitimos emisiones biogénicas<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Los factores usados para el cálculo se encuentran disponibles en el Anexo 1 de factores de emisiones.

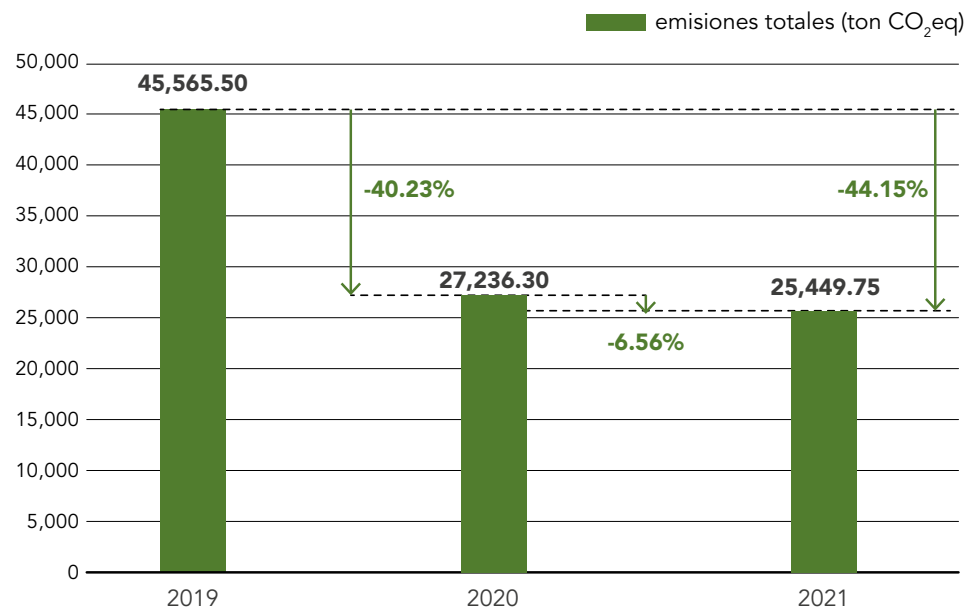
<sup>2</sup> El Gas LP genera aproximadamente 700 veces más emisiones de Gases de Efecto Invernadero que el Gas Natural.

<sup>3</sup> Para el análisis no se consideran emisiones de alcance 3.

<sup>4</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.



## TOTAL DE EMISIONES



“ Las emisiones de Hoteles City del 2021 se redujeron en **6.56%** respecto al 2020 lo que equivale a 1,786.55 toneladas de CO<sub>2</sub>eq y en **44.15%** respecto al 2019 equivalente a 20,115.75 ton de CO<sub>2</sub>eq”.

También hubo una reducción de 40.23% del año 2019 al 2020 equivalente a 18,329.20 ton de CO<sub>2</sub>eq.

## ESTAS EMISIONES SON EQUIVALENTES A:



# 2,780

hogares promedio, suministrados con energía durante un año<sup>5</sup>



# 339.2

hectáreas de pino para capturar CO<sub>2</sub><sup>6</sup>



# 93,380

kilómetros recorridos en un auto promedio<sup>7</sup>



## DETALLE DEL CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO

	FUENTE DE EMISIÓN	CONSUMO	U*	CONSUMO	U*	EMISIÓN	U*	COMPARACIÓN 20/21	ACLARACIONES
<b>ALCANCE 1</b>	GAS NATURAL	1,489,776	Litros	60,087.14	GJ*	3.57	ton CO <sub>2</sub> eq	↓ 18.7%	Uso específico para brindar el servicio de agua caliente y el desayunoador.
<b>ALCANCE 1</b>	GAS LP	3,090,018	Litros	80,716.16	GJ*	5,237.22	ton CO <sub>2</sub> eq		
<b>ALCANCE 1</b>	DIESEL	5,987	Litros	225.55	GJ*	16.98	ton CO <sub>2</sub> eq	↓ 33.9%	Uso en equipos de sistema contra incendio y planta de emergencia.
<b>ALCANCE 1</b>	GASOLINA	206,982	Litros	6,224.28	GJ*	449.28	ton CO <sub>2</sub> eq	↓ 30.2%	Uso en camioneta del hotel y automóvil del personal de ventas.
<b>ALCANCE 2</b>	ELECTRICIDAD	47,563,971	kWh	171,230.29	GJ*	19,742.70	ton CO <sub>2</sub> eq	↓ 1.9%	Se consideró el consumo eléctrico de los hoteles ubicados en México y LATAM.

U: Unidad kWh: Kilowatt-hora GJ: Gigajoule ton CO<sub>2</sub>eq: Toneladas de dióxido de carbono equivalente \*MWh: Megavatio

La mayor reducción en proporción fue el diésel, con una baja del 33.9% respecto a 2020. Por otro lado, el Gas tuvo una mayor disminución total de emisiones con 1,203.41 ton CO<sub>2</sub>eq menos, respecto al año anterior, esto debido a la eficiencia en la operación de los hoteles y la diferenciación y medición por tipo de Gas, ya que **en la actualidad 22 hoteles de la cadena operan con uso de Gas Natural.**

Es importante señalar que, a pesar de que en el 2021 el consumo eléctrico a nivel cadena tuvo un incremento de 16% respecto al 2020, las emisiones de CO<sub>2</sub>eq se redujeron un 1.90%. Esto es debido a que los factores de emisión (ton CO<sub>2</sub>e / MWh) del sistema eléctrico disminuyeron\*, es decir, se emitieron menos cantidad de Gases por MWh, producido por el país, además al tener una mayor ocupación, la electricidad que se consume en áreas públicas se distribuye entre un mayor número de Cuartos Noche Ocupados.

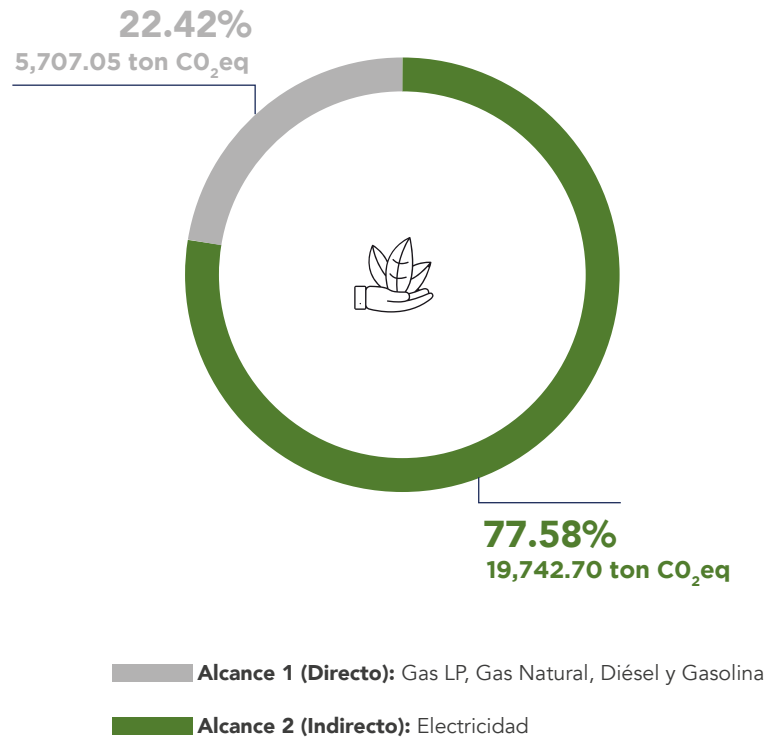
<sup>5</sup> <http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones2/libros/296/cap3.html>

<sup>6</sup> y <sup>7</sup> <https://www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator>

\* El factor de emisión del sistema eléctrico de México tuvo mayor impacto en el descenso de emisiones porque representa el 95.76% del consumo total de energía de la cadena.



## DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ALCANCE



## EMISIONES DE CO<sub>2</sub> POR MARCA

Realizamos un análisis de las emisiones que producen las cinco marcas de Hoteles City y llegamos a los siguientes resultados.

MAYOR  
ECOEFICIENCIA



MENOR  
ECOEFICIENCIA

**cityexpress.**  
Junior

**City Express Junior:** es la marca más ecoeficiente, siendo la que emite menos emisiones por Cuarto Noche Ocupado con **0.0076 ton CO<sub>2</sub>eq/C.N.O** (7.63 kg CO<sub>2</sub>eq/C.N.O).

**cityexpress.**  
hoteles

**City Express:** es la marca con un nivel medio alto de ecoeficiencia, emite **0.0098 ton CO<sub>2</sub>eq/ C.N.O** (9.82 kg CO<sub>2</sub>eq / C.N.O).

CITY  
EXPRESS  
PLUS.

**City Express Plus:** es la marca con un nivel medio de ecoeficiencia, emitiendo **0.0121 ton CO<sub>2</sub>eq/ C.N.O** (11.67 kg CO<sub>2</sub>eq / C.N.O).

CITY EXPRESS  
Suites.

**City Express Suites:** es la marca con un nivel medio bajo de ecoeficiencia, con la emisión de **0.0154 ton CO<sub>2</sub>eq/ C.N.O** (15.43 kg CO<sub>2</sub>eq / C.N.O).

CITY CENTRO.

**City Centro:** es la marca menos ecoeficiente, emitiendo más emisiones por Cuarto Noche Ocupado con **0.0206 ton CO<sub>2</sub>eq/ C.N.O** (20.63 kg CO<sub>2</sub>eq / C.N.O).



**City Express Junior es la marca más ecoeficiente,** siendo la que emite menos emisiones por Cuarto Noche Ocupado con **0.0076 ton CO<sub>2</sub>eq/C.N.O** (7.63 kg CO<sub>2</sub>eq / C.N.O).

C.N.O: Cuarto Noche Ocupado

# RATIO COMPARATIVA CUARTO NOCHE OCUPADO (C.N.O)

GRI 305-4

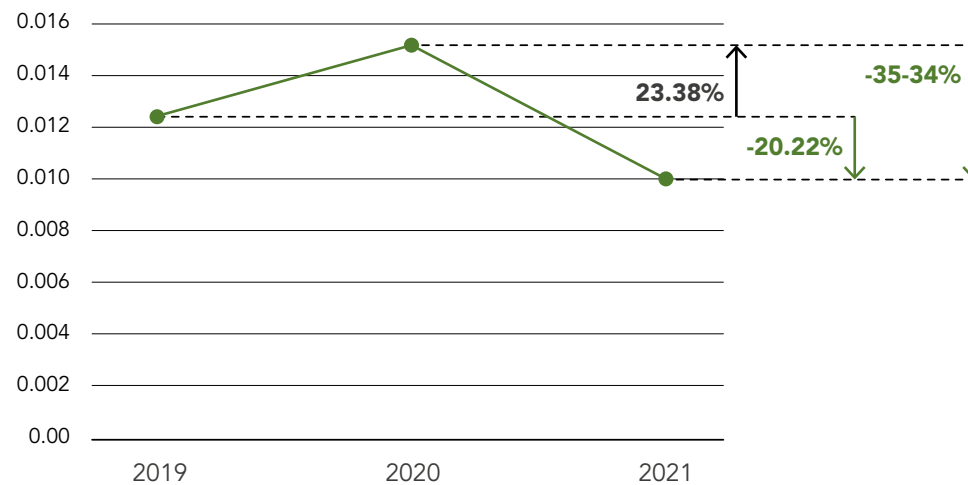
A continuación, nuestro análisis comparativo de la Huella de Carbono generada por el consumo de **Gas y Electricidad** desde el 2019 por C.N.O. El ratio de la Huella de Carbono por cuarto noche ocupado para 2021 es de 0.0099 CO<sub>2</sub>eq/ C.N.O (9.92 kg CO<sub>2</sub>eq/ C.N.O) equivalente a las emisiones de 40.07 km recorridos en un auto promedio.



## 0.0099

ton de CO<sub>2</sub>eq por Cuarto Noche Ocupado es el ratio<sup>8</sup> de emisiones, lo cual representa una **disminución del 20.22% respecto al 2020.**

### RATIO COMPARATIVA POR CUARTO NOCHE OCUPADO 2019, 2020 Y 2021



La Huella de Carbono por Cuarto Noche Ocupado se redujo en un 35.34% respecto al de 2020. Esto se debe a que la cantidad de Cuartos Noche Ocupados aumentó en 42.93% respecto al 2020, por lo que al tener una mayor ocupación, la electricidad que se consume en áreas públicas se distribuye entre un mayor número de Cuartos Noche Ocupados, y porque existió una diferenciación por tipo en el consumo en litros entre Gas Natural<sup>9</sup> (1,489,776) y Gas LP (3,090,018).

En comparación con el año 2019 las emisiones por Cuarto Noche Ocupado se redujeron en un 20.22%, lo que implica que también hubo una disminución respecto a las operaciones normales de Hoteles City antes de la pandemia.



Para mayor información sobre el cálculo de nuestra huella de carbono, puedes consultar nuestro reporte 2021: **Haz clic aquí >>**

**2019**  
0.0124  
ton CO<sub>2</sub>eq/C.N.O

**2020**  
0.0153  
ton CO<sub>2</sub>eq/C.N.O

**2021**  
0.0099  
ton CO<sub>2</sub>eq/C.N.O

<sup>8</sup> 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 además sólo se considera el consumo sólo de Gas y Electricidad.

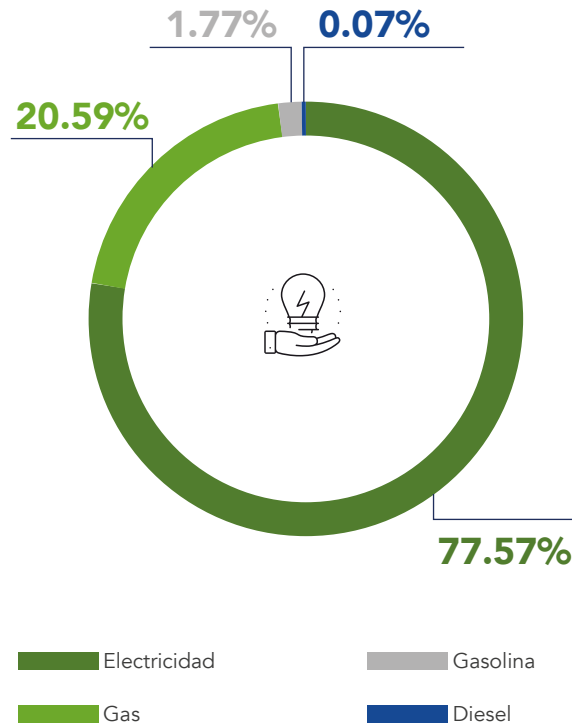
<sup>9</sup> El Gas LP genera aproximadamente 700 veces más emisiones de Gases de Efecto Invernadero que el Gas Natural.

\*Si deseas conocer datos históricos sobre nuestra medición, te invitamos a consultar el Anexo 3 de nuestro Reporte de Huella de Carbono 2021.

# DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ENERGÍA

GRI 305-4

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



# RATIO DE EMISIONES TOTALES

En 2021, al igual que el año anterior, incluimos la medición de **Gasolina, Diésel, Gas y Electricidad** para calcular el ratio de emisiones totales. 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. **El ratio incluye el total de emisiones generadas por alcance 1 y 2 por los Gases previamente identificados.**



**25,449.75**  
ton de CO<sub>2</sub>eq de emisiones totales<sup>10</sup>

El ratio de emisiones totales por Cuarto Noche Ocupado se redujo en 34.14% respecto al 2020. Esto debido al aumento de la cantidad de cuartos noche ocupados y por la identificación del tipo de consumo en litros de Gas Natural y Gas LP.



**2,517,450.99**  
C.N.O. fue nuestra unidad de productividad

“ En 2021, el ratio de emisiones totales fue de 0.0101 ton CO<sub>2</sub>eq por Cuarto Noche Ocupado, un **34.14% menos que en 2020**” .



<sup>10</sup> Emisiones totales consideran el uso de Gasolina, Diésel, Gas y Electricidad.



# EFICIENCIA ENERGÉTICA

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

SASB SV-HL-130a.1 SASB – Gestión de Energía

TCFD MYO-A

7 metas meta 7.3

Tema material: Consumo y eficiencia energética.

“ La energía eléctrica y los combustibles como el diésel, Gasolina y Gas son recursos básicos para la operación de nuestro negocio, por ello, nos importa garantizar su uso eficiente ”.



Todas nuestras propiedades cumplen con los controles de consumo de energía, así como con las reglamentaciones y leyes relacionadas al medioambiente; los datos que a continuación se presentan, son obtenidos mediante registros internos.

En 2021, se generó un incremento del 16.00% en el consumo por Cuarto Noche Ocupado en comparación con el 2019, ya que si bien hemos tenido un incremento en la ocupación de cuartos noche de un 42.93%, aún no recuperamos el promedio de la ocupación que se tenía en 2019, antes de la pandemia COVID-19.



Al cierre del 2021, tuvimos una reducción del 20% por Cuarto Noche Ocupado, en el consumo energético<sup>11</sup> en comparativa con el 2020.<sup>12</sup>

El 100% de la energía eléctrica que se consume en Hoteles City es adquirida a través de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) para la República Mexicana. En la región LATAM, los proveedores de energía son independientes de acuerdo con la zona de ubicación.

<sup>11</sup> No contamos con la división de esta energía por calefacción y refrigeración.

<sup>12</sup> Resultado que se obtiene debido a un incremento en la ocupación del 42.93% en los hoteles; ya que, al haber mayor ocupación, la electricidad que se consume en las habitaciones y áreas públicas se distribuye entre un mayor número de cuartos ocupados.

A continuación, presentamos nuestros consumos de energía eléctrica al cierre de 2021.

REGIÓN	CONSUMO PROMEDIO KWH POR CUARTO NOCHE OCUPADO	CONSUMO TOTAL ANUAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA	
		KWH	GIGAJULIO (GJ)
Metropolitana	13.02	2,861,765	10,302.35
Centro Occidente	19.32	4,614,493	16,612.17
Noreste	18.62	7,743,998	27,878.39
Noroeste	16.73	8,966,983	32,281.13
Sur	17.69	3,952,249	14,228.09
Sureste	20.68	7,970,640	28,694.30
Plus-Centro <sup>13</sup>	23.85	10,497,211	37,789.95
LATAM <sup>14</sup>	16.47	956,632	3,443.87

# 47,563,971

kWh (171,230.29 GJ) consumo anual de energía eléctrica.

Para Hoteles City, buscar **alternativas de energía limpia** ha sido una prioridad desde nuestra fundación.

A finales del 2019, inició la vigencia de un contrato PPA (Purchase Power Agreement) legado para la adquisición y suministro de energía limpia. Con ello, se lograría reducir costos operativos y mejorar la eco-eficiencia

# 18.90

kWh (0.0648 GJ) consumo de energía por Cuarto Noche Ocupado.

en la operación de la compañía, a la vez de neutralizar la huella de carbono en al menos el 60% de los hoteles.

El futuro de estas energías en nuestro país es incierto por cuestiones gubernamentales, lo que ha originado un riesgo en su continua implementación.

<sup>13</sup> Plus-Centro: Considera consumos de la marca City Express Plus y City Centro, de hoteles ubicados en México y Colombia.

<sup>14</sup> LATAM: Considera las marcas City Express Plus, City Express y City Express Junior de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia.

## SISTEMA DE MONITOREO REMOTO PARA SISTEMAS CRÍTICOS

“ Contamos 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 efficientar 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 sobreconsumo o comportamiento atípico que llegara a surgir 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.

Nuestro sistema de monitoreo se ha implementado en cinco hoteles y el plan es replicarlo en toda la cadena en el mediano plazo.

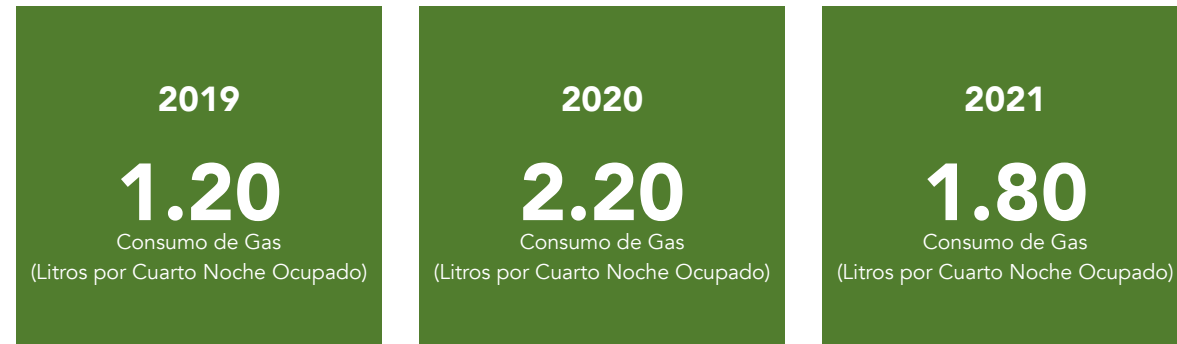


# CONSUMO DE GAS

Nuestros resultados por el consumo de Gas LP y Gas Natural por Cuarto Noche Ocupado se ven reflejados de la siguiente manera:



“ Al cierre de 2021, tuvimos una reducción del 17% en nuestro consumo de Gas por Cuarto Noche Ocupado, en comparación con el 2020<sup>15</sup>”



La proporción con respecto al 2019 representa un incremento del 46% por Cuarto Noche Ocupado, esto se debe a la contingencia sanitaria COVID-19, ya que, aún con la reducción en la ocupación de cuartos noche, mantenemos una operación constante en nuestros

calentadores de agua y sistemas de recirculación, lo que nos permite brindar al huésped este recurso en tiempos mínimos, con la temperatura estándar que ofrecemos a nivel cadena.

## CONSUMO DE GAS 2021

REGIÓN	CONSUMO PROMEDIO (LITROS POR CUARTO NOCHE OCUPADO)	REGIÓN	CONSUMO PROMEDIO (LITROS POR CUARTO NOCHE OCUPADO)
Metropolitana	1.70	Sur	1.50
Centro Occidente	1.70	Sureste	1.00
Noreste	2.00	Plus-Centro	2.70
Noroeste	1.50	LATAM	3.70

<sup>15</sup> Resultado que se obtiene debido a un incremento en la ocupación del 42.93% en los hoteles; ya que, al haber mayor ocupación, el Gas, que se consume en las habitaciones y áreas públicas se distribuye entre un mayor número de cuartos ocupados.

A continuación, presentamos el uso de Gas LP, Gas Natural y combinado desglosado por región

REGIÓN	GAS LP			GAS NATURAL			COMBINADO GAS LP Y GAS NATURAL		
	CONSUMO	U	%	CONSUMO	U	%	CONSUMO	U	%
Metropolitana	325,550	L	87%	49,475	L	13%	0	-	0%
Centro Occidente	313,573	L	78%	87,077	L	22%	0	-	0%
Noreste	423,226	L	51%	402,363	L	49%	0	-	0%
Noroeste	568,031	L	69%	252,912	L	31%	0	-	0%
Sur	342,077	L	100%	0	L	0%	0	-	0%
Sureste	393,680	L	100%	0	L	0%	0	-	0%
Plus-Centro*	616,282	L	51%	495,696	L	41%	96,161	L	8%
LATAM**	16,246	L	8%	197,445	L	92%	0	-	0%
<b>Total</b>	<b>2,998,665</b>	<b>L</b>		<b>1,484,968</b>	<b>L</b>		<b>96,161</b>	<b>L</b>	

L: Litros **Gas LP:** Gas Licuado del Petróleo. **Gas Natural:** Mezcla de hidrocarburos simples compuesta principalmente por metano.

\*Plus-Centro: Considera consumos de la marca City Express Plus y City Centro, de hoteles ubicados en México y Colombia.

\*\*LATAM: Considera las marcas City Express Plus, City Express y City Express Junior de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia

Al cierre del 2021, 22 hoteles a nivel cadena hacen uso de Gas Natural.

El Gas LP produce aproximadamente 700<sup>16</sup> veces más CO<sub>2</sub> que el Gas Natural.



**4,579,794**  
litros, el total de Gas LP y Gas Natural consumido durante 2021

<sup>16</sup> Los valores pueden variar dependiendo de las regiones y la manera en cómo se produce el Gas.



# CUIDADO DEL AGUA

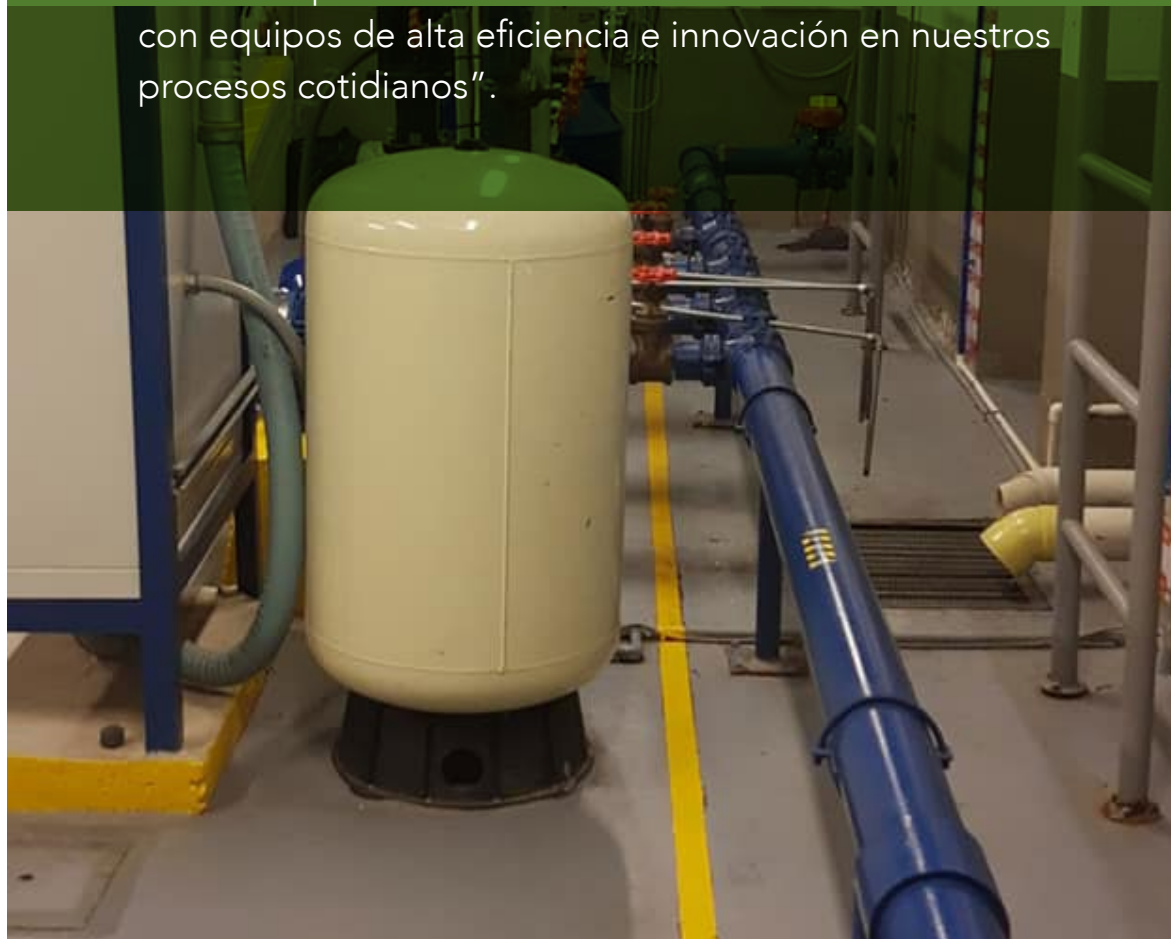
GRI 103-2, 103-3, 303-3

SV-HL-140a.1 SASB – Gestión de Agua

TCFD MYO-A

Tema material Uso sustentable del agua

“ El agua es esencial para nuestro negocio, por ello, tenemos diversas prácticas de cuidado y conservación de este importante recurso. Actualmente contamos con equipos de alta eficiencia e innovación en nuestros procesos cotidianos ”.



El abastecimiento de agua para nuestros edificios es a través de la red municipal y/o pipas y pozos propios. Asimismo, la medición de consumos se realiza de manera diaria por medio de registros internos, haciendo un cálculo con el medidor principal y medidores adicionales colocados en los equipos de cuarto de máquinas y lavandería.

En proporción, tuvimos un incremento del 6% con respecto al 2019, derivado de la contingencia sanitaria COVID-19, ya que, seguimos reforzando 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.

Al cierre de 2021, tuvimos una reducción del 18% en el uso de agua por Cuarto Noche Ocupado en comparación con el 2020.<sup>17</sup>

## USO DE AGUA (CUARTO NOCHE OCUPADO)



<sup>17</sup> Resultado que se obtiene debido a un incremento en la ocupación del 42.93% en los hoteles; ya que, al haber mayor ocupación, el agua que se consume en las habitaciones y áreas públicas y otros servicios se distribuye entre un mayor número de cuartos ocupados.



## USO DE AGUA POR REGIÓN (CUARTO NOCHE OCUPADO) 2021

REGIÓN	LITROS	MEGALITROS	METROS CÚBICOS
Metropolitana	217	0.000217	0.2170
Centro Occidente	386	0.000386	0.3860
Noreste	356	0.000356	0.3560
Noroeste	332	0.000332	0.3320
Sur	253	0.000253	0.2530
Sureste	394	0.000394	0.3940
Plus-Centro*	320	0.000320	0.3200
LATAM**	263	0.000263	0.2630

\*Plus-Centro: Considera consumos de la marca City Express Plus y City Centro, de hoteles ubicados en México y Colombia.

\*\*LATAM: Considera las marcas City Express y City Express Junior de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia



# 830,428,000

litros equivalentes a 830,428 m<sup>3</sup> (0.8304 megalitros)  
total de uso de agua a nivel cadena en 2021



# ANÁLISIS DE ESTRÉS HÍDRICO

GRI 303-3



SV-HL-140a.1 SASB – Gestión de Agua

Tema material: Gestión de riesgos climáticos, sociales ambientales y económicos.



“ Por primer año presentamos nuestro estudio de **estrés hídrico que contempla los hoteles ubicados en México**”.

Este análisis es un esfuerzo por identificar las zonas con alto nivel de estrés hídrico, con el objetivo de gestionar los riesgos derivados de las condiciones del entorno en el que operamos y ser un insumo de decisión para priorizar acciones que permitan el consumo sostenible del recurso, sabemos que hay mucho por hacer, y nuestra intención es seguir comprometidos con el medioambiente y operando con prácticas que optimicen el uso de los recursos.

El agua es un recurso de suma importancia para los hoteles ya que, en comparación con otras industrias, los hoteles requieren una cantidad relativamente de recursos hídricos. Aunque el agua no es el mayor recurso utilizado, la reducción de su disponibilidad o el notable aumento de los precios podría afectar nuestra operación a largo plazo.

El estudio que a continuación presentamos fue elaborado a finales del 2021 y principios del 2022, bajo la metodología del Análisis y Manejo de Cuencas. Se consideró la unidad de estudio a nivel cuenca con la regionalización usada por la CONAGUA (Comisión Nacional del Agua) además consideramos las variables de: disponibilidad hídrica ( $\text{hm}^3/\text{año}$ ) y demográficas (habitantes) por cuenca y acuífero con datos del SINACONAGUA (Sistema Nacional de Información del Agua) esto se correlacionó con el Censo de Población y Vivienda del año 2020 del INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía). Por último, se realizó un cruce entre la disponibilidad de agua de la cuenca y el acuífero por habitante y se correlacionaron con datos del monitor de sequía en México del Servicio Meteorológico Nacional (SMN-CONAGUA).

Nos interesa identificar y aplicar mejores prácticas de gestión hídrica, con el fin de reducir los gastos de explotación y los impactos medioambientales, así como seguir ofreciendo a nuestros huéspedes una opción de hospedaje responsable con el cuidado del agua, especialmente en las zonas con mayor estrés.

**Estrés hídrico:** término que se utiliza “cuando la demanda de agua es más alta que la cantidad disponible durante un periodo determinado o cuando su uso se ve restringido por su baja calidad” (WRI, 2021).



# HOTELES UBICADOS EN ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO EN MÉXICO

A continuación, presentamos la ubicación de nuestros hoteles situados en zonas clasificadas<sup>18</sup> con escases absoluta, con escasez de agua y con disponibilidad de agua, así como el respectivo porcentaje que representa por tipo de escasez.



**78%**  
Escasez absoluta



**10%**  
Con escasez de agua



**12%**  
Con disponibilidad de agua



<sup>18</sup> Para este caso, se usó la clasificación propuesta por Falkenmark y Widstrand (1992), y que "es la manera más conocida para definir el estrés hídrico" (Carabias y Landa, 2005).





# EXTRACCIÓN DE AGUA

En la siguiente tabla presentamos la extracción del agua superficial y subterránea que usamos a nivel cadena, desglosada por región.

REGIÓN	% DE HOTELES	AGUA QUE PROVIENE DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN MUNICIPAL Y PIPAS	U	AGUA SUBTERRÁNEA (POZO)	U	TOTAL	U	PROPORCIÓN DE AGUA EXTRAÍDA
Metropolitana	11%	47.80	ML	0	ML	4.80	ML	6%
Centro occidente	13%	92.20	ML	0	ML	9.20	ML	11%
Noreste	14%	148.10	ML	0	ML	14.80	ML	18%
Noroeste	16%	175.00	ML	3.1	ML	17.80	ML	21%
Sur	11%	56.00	ML	0.5	ML	5.70	ML	7%
Sureste	12%	136.90	ML	15	ML	15.20	ML	18%
Plus-Centro	19%	123.2	ML	1.3	ML	12.5	ML	15%
LATAM	4%	31.5	ML	0	ML	3.1	ML	4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>810.60</b>	<b>ML</b>	<b>19.80</b>	<b>ML</b>	<b>83</b>	<b>ML</b>	<b>100%</b>

ML: Megalitros

# EXTRACCIÓN DE AGUA EN ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO

Este análisis constituye nuestro primer esfuerzo por identificar las zonas con alto nivel de estrés hídrico, sabemos que hay mucho por hacer, y nuestra intención

es seguir comprometidos con el medioambiente y operando con prácticas que optimicen el uso de los recursos y reduzcan nuestro impacto.

“ Al cierre del 2021, el 69% del agua que se extrae es de zonas con escasez absoluta, mientras que el 31% del agua proviene de zonas sin escasez absoluta”.

En la siguiente tabla presentamos la extracción de agua en zonas de alto estrés hídrico y en zonas sin escasez absoluta de agua; desglosados por regiones<sup>19</sup>.

REGIÓN	TOTAL, DE AGUA EXTRAÍDA POR REGIÓN DE HOTELES UBICADOS EN ZONAS EA	U	PROPORCIÓN DE AGUA EXTRAÍDA DE ZONAS EA	PROPORCIÓN DE AGUA EXTRAÍDA DE ZONAS SEA
Metropolitana	4.80	ML	100%	0%
Centro occidente	7.40	ML	81%	19%
Noreste	13.10	ML	89%	11%
Noroeste	17.80	ML	100%	0%
Sur	2.80	ML	50%	50%
Sureste	0.40	ML	3%	97%
Plus-Centro	10.60	ML	85%	15%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>ML</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>

ML: Megalitros EA: Escasez Absoluta SEA: Sin escasez absoluta de agua

<sup>19</sup> La región LATAM no se considera en este análisis.

Reflejamos nuestro compromiso a través de las siguientes acciones que llevamos a cabo a nivel cadena para el cuidado del agua:

- Actualmente contamos con dispositivos de bajo consumo hídrico, equipos de tratamiento de agua y procesos innovadores en nuestra operación cotidiana para una gestión adecuada de este recurso.
- Disponemos de medidores de agua en diversos equipos que nos permiten identificar el uso de este recurso en tiempo real.
- Contamos con dispositivos ahorradores en lavabo, regadera y WC que nos permiten mantener un ahorro durante la estancia del huésped.
- Desarrollamos procesos operativos para un uso eficiente del agua durante la limpieza de habitaciones y áreas públicas, además de usar productos de limpieza biodegradables.
- Nuestros procesos de lavado de blancos se realizan en cargas completas.
- Implementamos procesos y sistemas de riego con horarios establecidos.
- Aplicamos revisiones periódicas y mantenimiento preventivo a nuestras instalaciones hidráulicas para la detección de fugas.
- Contamos con 20 pozos de absorción de agua en diversas localidades, mismos que permiten infiltrar el agua de lluvia directamente al suelo.

## PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA



meta 6.3

Actualmente, la compañía cuenta con 14 plantas de tratamiento de agua residual en propiedades de diversas regiones que contribuyen al saneamiento de agua, con una capacidad general de aproximadamente 866.50 m<sup>3</sup>, lo que nos ha permitido dar tratamiento a un promedio de 119,646.73 m<sup>3</sup> de agua.

A partir de este análisis, nos hemos fijado los siguientes compromisos:

- Monitorear semestralmente la intensidad de sequía en las ubicaciones donde tenemos presencia a nivel nacional, con el objetivo de gestionar el riesgo de abastecimiento del agua,
- Evaluar la implementación de nuevos procesos y eco-tecnologías que permitan la correcta gestión de este recurso en nuestros hoteles, sin afectar el confort del huésped.
- Continuar con el monitoreo del uso de agua por hotel para identificar anomalías e implementar acciones que permitan atender comportamientos atípicos.

# GESTIÓN DE RESIDUOS

“ **Hoteles City** impulsa una política ambiental interna y un programa permanente de reciclaje, involucrando a todo el personal”.



A nivel cadena contamos con 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.

Debido a la contingencia causada por COVID-19 en 2020 y 2021, 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 2022 es retomar la capacitación para colaboradores, así como la adecuada implementación de nuestros procesos de separación y medición, además de identificar otras iniciativas que permitan reducir el impacto de residuos.

*Te invitamos a conocer nuestra*  
***Política de Gestión Integral de Residuos >>***

Como una actividad adicional a nuestro proceso de Gestión de Residuos, durante 2021 participamos en la donación de blancos para brindar apoyo a diferentes instituciones que benefician a la comunidad, esta labor también nos permite extender la vida útil de los blancos, reducir la generación de este tipo de residuos en vertederos y disminuir el impacto ambiental que ocasiona la producción de nuevos textiles.



## 15,639

piezas de blancos donadas a diversas instituciones para un proceso de reciclaje o reutilización.



# PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

GRI 304-1, 304-2

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

15 meta 15.1

Temas materiales: Gestión de la biodiversidad y protección del hábitat en el destino y preservación del patrimonio Natural.

## IMPACTO EN LAS OPERACIONES

“ Los impactos ambientales de las operaciones de nuestras propiedades se clasifican como adversos y no negativos por las autoridades del país. Esto significa que nuestro impacto es compatible con el medio donde se opera”.



Con la finalidad de reducir nuestros impactos, tenemos el objetivo de no interferir en los procesos naturales de las zonas donde operamos. Nuestro propósito es identificar e implementar diversas acciones para el cuidado de la biodiversidad en México.

## NÚMERO DE INSTALACIONES UBICADAS CERCA O EN ZONAS PROTEGIDAS

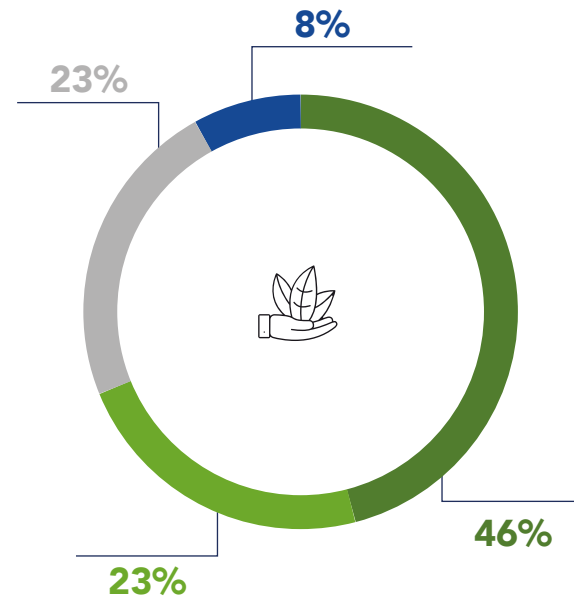
Consideramos Área Natural Protegida las que marca la **Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente**.

Al cierre de 2021, 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 respetan vegetación nativa:**

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

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

**Notas:**

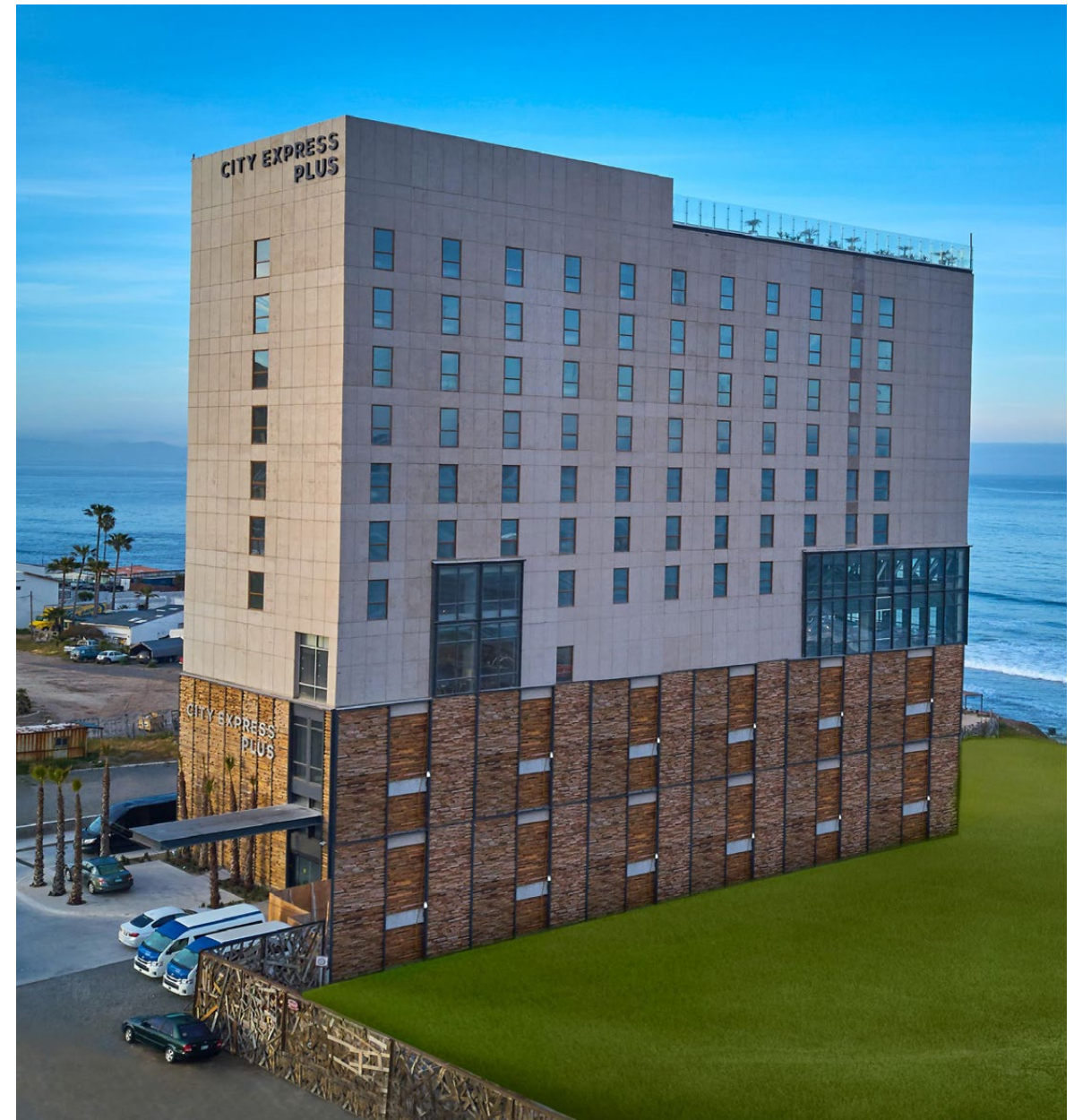
La ubicación de los hoteles se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.cityexpress.com/>

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.

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





# 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

Tema material: Gestión de la biodiversidad y protección del hábitat en el destino.

“ En Hoteles City, reiteramos nuestro compromiso con el medio ambiente y la protección a la biodiversidad”.



Desde hace más de diez años emprendimos las primeras acciones para preservar el Águila Real en nuestro país (Aquila chrysaetos) y desde entonces, hemos trabajado en diversas iniciativas donde buscamos incrementar el conocimiento de esta especie para ayudar a su conservación.

En 2021, formamos parte del portafolio de Abanderados con Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable A.C. (ENDESU), para continuar con la preservación del águila real y su hábitat.

Debido a que en la actualidad sólo se tiene registro de 174 parejas reproductivas en México, nos vemos en la necesidad de sumar esfuerzos con diversos actores para lograr una recuperación activa en los próximos 10 años, es por esto por lo que durante 2021 y 2022 realizamos las siguientes acciones:

- Campaña digital para reforzar la importancia de preservar esta especie.
- Pláticas virtuales en Museos para profundizar la importancia de contribuir a la conservación.
- Donación por parte de huéspedes de Hoteles City a través del Programa de Lealtad City Premios.
- Programa de donación para diversos actores de la sociedad en la web ENDESU.

Te invitamos a conocer más sobre esta iniciativa aquí: **Hoteles City se suma a la protección y conservación del Águila Real >>**

espacios naturales  
y desarrollo sustentable

**25 años**  
Restaurando  
el futuro





# INICIATIVAS QUE DEJAN HUELLA

Nuestro compromiso con el cuidado y preservación del ecosistema natural sigue firme, por esto, en la estrategia de sostenibilidad y en la operación diaria de nuestros hoteles, realizamos diversas acciones socioambientales en beneficio de las comunidades y el entorno donde operamos.

## PARTICIPACIÓN EN LA HORA DEL PLANETA



meta 13.3



Un año más, Hoteles City 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



meta 15.2

Por segundo año consecutivo, fomentamos la participación de la población local a través de nuestro **Programa de Voluntariado Ambiental**, implementando acciones que benefician 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 y limpieza de cuerpos de agua.

## Nuestro impacto en 2021:



# 76

hoteles participantes



# 2,142

residuos recolectados



# 27

organizaciones de diversas entidades en alianza



# 12

árboles sembrados



# 501

voluntarios



# 20

árboles en mantenimiento

# ENCUENTRO DE INNOVACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL



meta 6.2



meta 13.3



meta 15.2

Por segundo año, sumamos esfuerzos con ECOPIIL, Arte Crea Conciencia A.C., para llevar a cabo el Segundo Encuentro de Innovación Social y Liderazgo Ambiental, ahora en Boca del Río, Veracruz, con el fin de crear un espacio catalizador de impactos positivos a nivel nacional, a través de la transferencia del Modelo de Innovación de ECOPIIL, el intercambio de ideas y la capacitación para el liderazgo ambiental.

aprendieron sobre emprendimiento, liderazgo, innovación, economía circular y empoderamiento climático, participaron de manera presencial y en modalidad digital en diversas sesiones, además de contribuir en cinco intervenciones comunitarias:

- Recorrido de interpretación ambiental - Reserva Arroyo Moreno, Boca del Río.

- Caminata de interpretación ambiental para conocer acerca del ecosistema de manglar, su biodiversidad y las iniciativas que se realizan para su conservación.

- 51 participantes

- 1.5 km de observación

- +140 organismos vistos

- Jornadas de reforestación en Bosque Sonoro.

- 300 árboles y primaveras en el Ejido Ángel R. Cabada



- Mantenimiento de infraestructura verde y mejoramiento ambiental



- Fandango y Gastronomía cultural

- Plogging + limpieza de playa- Punta Calilla



- 263 kg de residuos (plásticos, vidrio, unicef, latas etc.) recolectados

- Mural #ArteCreaConciencia-Biodiversidad de los Tuxtlas.



- Se realizó un mural de 15m<sup>2</sup> como herramienta de educación ambiental en el cual se plasmaron nueve especies marinas de la Reserva de la Biosfera Los Tuxtlas.

- Feria Ambiental del Agua

- Se realizaron seis talleres de capacitación ambiental sobre cuidado del agua para 50 jóvenes, Balneario Natural Manantiales, Veracruz.



51 participantes



5 días de labor ambiental



24 horas de capacitación

En esta ocasión, 51 jóvenes agentes de innovación, pertenecientes a diez grupos juveniles de ECOPIIL (nodos) de diferentes estados de la República Mexicana





# TURISMO RESPONSABLE



meta 8.9



meta 12.b



meta 11.4

Tema material: Gestión de la biodiversidad y protección del hábitat en el destino.

“ Adoptamos una filosofía para colaborar y ser parte del turismo responsable; creando alianzas y adhesiones con diferentes organizaciones”.



Colaboramos con el Instituto de Turismo Responsable (ITR), la Organización Mundial de Turismo (OMT) y el Pacto Global de Naciones Unidas (UNGC, por sus siglas en inglés), teniendo una estrategia orientada a prevenir, reducir y eliminar nuestro impacto negativo y maximizar el impacto positivo en todas las comunidades donde operamos.

Para lograrlo, en Hoteles City nos comprometemos a:

- Motivar y formar a colaboradores con los principios de Turismo Responsable.
- Fomentar la participación de colaboradores y huéspedes en prácticas y actividades ambientales, culturales y socioeconómicas, que beneficien la calidad de vida de la población.
- Contribuir a minimizar residuos, así como la reducción en consumos, energéticos, agua y recursos no renovables.
- Apoyar iniciativas de emprendimiento y tecnología para favorecer el desarrollo económico de forma directa e indirecta.
- Obtener la satisfacción de los Grupos de interés, realizando una gestión sostenible y asegurándonos de las medidas de seguridad e higiene.

El turismo responsable es un conjunto de valores y prácticas que un turista puede aplicar para ayudar a preservar la Naturaleza y aspectos sociales de un destino, por esta razón, creamos un **Decálogo del Viajero Responsable**, con el que invitamos a nuestros huéspedes a actuar de manera positiva durante su estancia, en beneficio de la localidad y el medioambiente.

## ¿CÓMO SER UN VIAJERO RESPONSABLE?

- 1 Aprovecha al máximo la **iluminación natural** del día durante tu estancia.
- 2 Antes de salir de tu habitación **apaga** luces, aire acondicionado y televisión.
- 3 Cuando tengas que deshacerte de un residuo, **apoya separando correctamente** en los contenedores.
- 4 Para estancias mayores a 2 días te invitamos a **reutilizar sábanas y toallas**.
- 5 Contribuye al **uso moderado** de nuestro principal recurso natural «el agua».
- 6 Apoya el desarrollo local consumiendo **productos, gastronomía y servicios locales**.
- 7 Comparte y aprende sobre la comunidad que visitas, respetando sus **valores y tradiciones**.
- 8 Sé **empático con la diversidad**, sin participar en actividades discriminatorias.
- 9 Fomenta condiciones **laborales dignas y justas** que respeten los derechos de los trabajadores.
- 10 Disfruta de experiencias que **respeten el hábitat natural** de flora y fauna.

# COMPRAS SOSTENIBLES

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

meta 12.5

“ Nuestros proveedores forman parte esencial de la estrategia de sostenibilidad, por ello, buscamos fomentar una relación comercial 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 sistemas de auditoría interna y externa para validar que todos los insumos que pertenecen a la categoría **amigables con el medio ambiente**, cumplan con la Política de Proveedores y Compras Sustentables.



**9,402** proveedores, de los cuales 7,668 corresponden a la categoría de proveedores esenciales para nuestra operación.



**158** son proveedores estratégicos<sup>20</sup>



**4,163** nuevos proveedores se integraron a nuestros catálogos como prestadores de servicios y productos en 2021.



**188** proveedores participaron en una licitación durante 2021.



**99%** son proveedores nacionales, mismos que operan en las localidades más cercanas a nuestras sedes, únicamente el 1% son proveedores extranjeros.<sup>21</sup>



**32** proveedores son dedicados a la construcción.

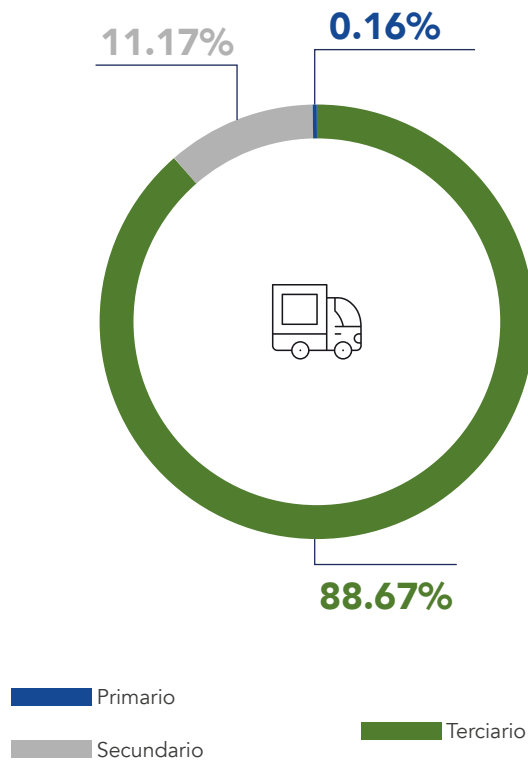
<sup>20</sup> Los proveedores estratégicos incluyen proveedores de bienes, materiales y servicios, así como proveedores de gran volumen que tienen un impacto competitivo para la operación.

<sup>21</sup> Se consideran proveedores nacionales aquellos que están asentados dentro de los países donde operamos.



CATEGORÍA	TOTAL, DE PROVEEDORES	ESTRATÉGICOS	% DE GASTO	% QUE REPRESENTA DEL GASTO TOTAL DE LAS ADQUISICIONES
Alimentos & Bebidas	527	17	20%	6%
Equipamiento	408	13	51%	4%
Mantenimiento	1,017	10	51%	7%
Suministros	1,096	29	47%	16%
Servicios	4,620	89	62%	56%

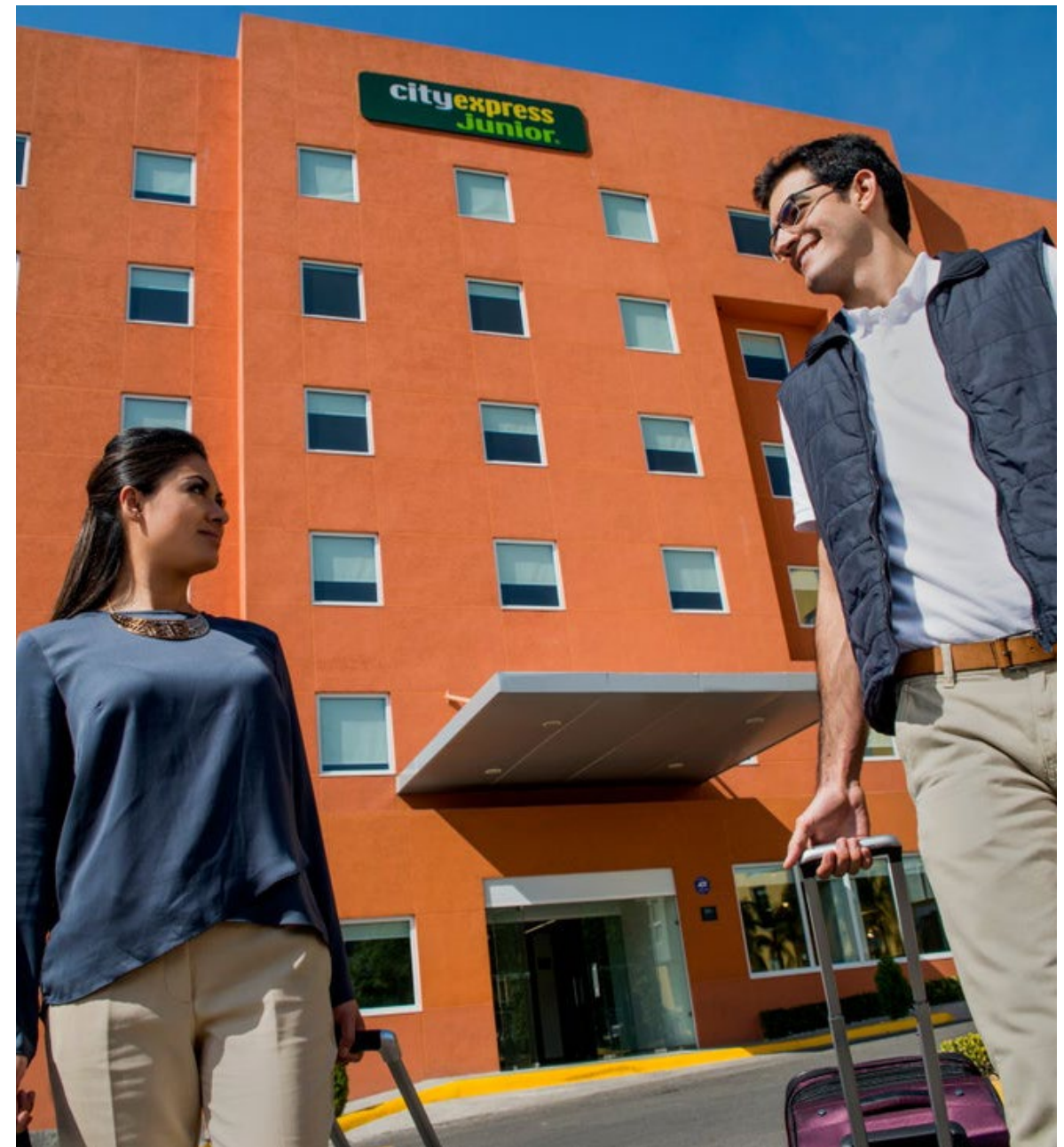
### CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES POR TIPO DE SECTOR



**Sector primario:** Se enfoca en las actividades productivas que se encargan de la extracción y generación de materias primas como la producción agrícola, pecuaria, pesquera, silvícola y la minería.

**Sector Secundario:** Se enfoca en la transformación de materia prima, extraída o producida por el sector primario, en productos de consumo, o en bienes de equipo.

**Sector Terciario:** enfocado en bienes y servicios.



# LICITACIÓN CON PROVEEDORES

GRI 204-1, 308-2

“ Nos interesa tener procesos transparentes con nuestros proveedores, por lo que 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 evalúa los siguientes aspectos:

Compromiso Ético

Protección al medio ambiente

Competitividad económica

Impacto en bienestar social y económico que generaría su contratación

Asimismo, todos los proveedores de Hoteles City han sido seleccionados con base en el cumplimiento de la Política de Proveedores y Compras Sustentables. Todos los proveedores de la Compañía conocen y se han suscrito a nuestro Código de Ética.

Te invitamos a conocer nuestra **Política para Proveedores Sustentables** [aquí >>](#)

# APEGO TOTAL A LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL

GRI 103-2, 103-3, 307-1

“ En Hoteles City nos apegamos totalmente al cumplimiento de la legislación en materia ambiental, al cierre del 2021 tenemos cero multas o sanciones no monetarias respecto al incumplimiento de las leyes y normativa ambiental” .





# HOTELES UBICADOS EN ZONAS DE INUNDACIÓN

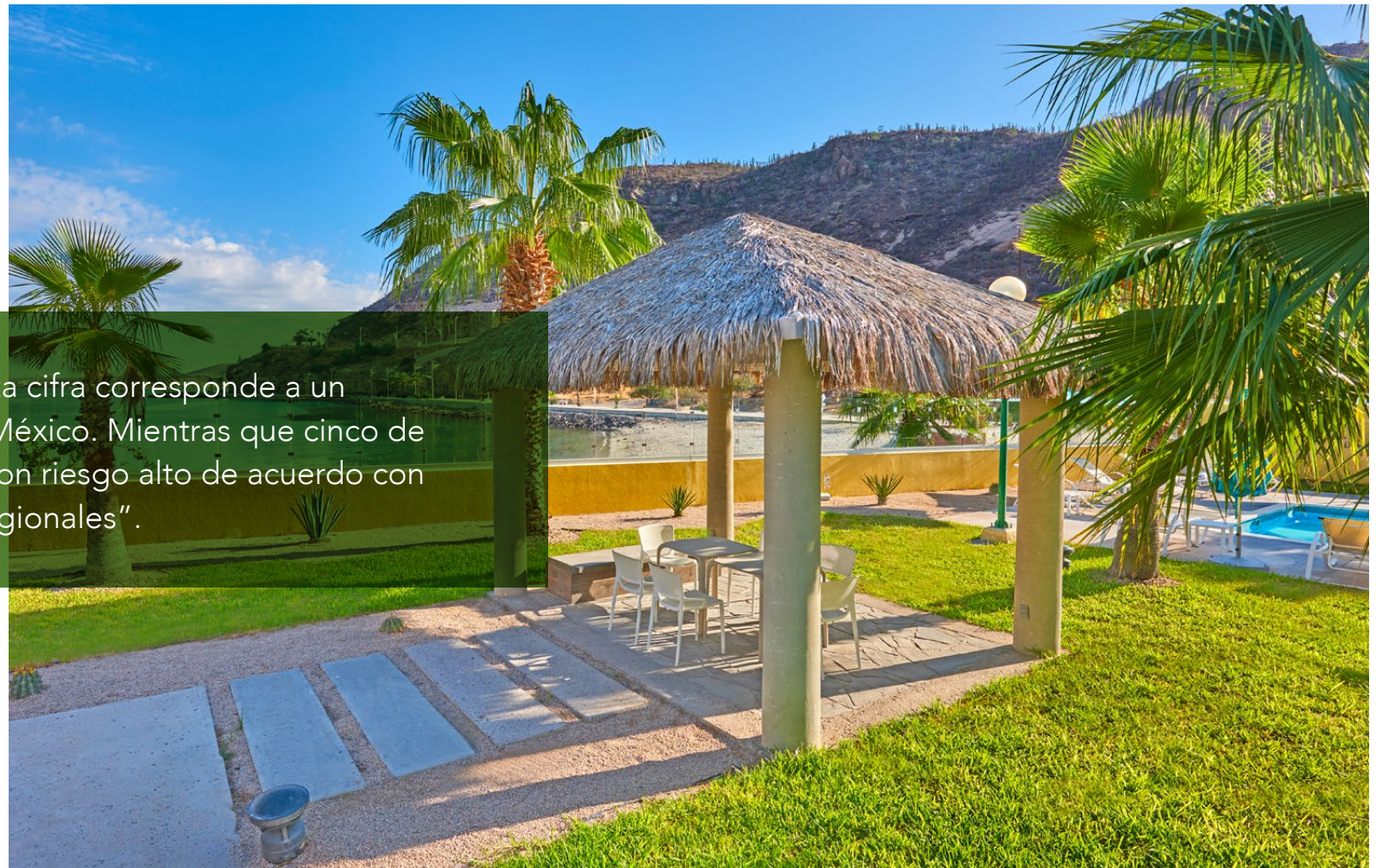


SV-HL-450a.1 SASB - Adaptación al Cambio Climático

Como parte de nuestra gestión de riesgos climáticos, económicos y sociales, realizamos hace tres años 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 seis hoteles en LATAM se identificaron con riesgo alto de acuerdo con los planes internos de protección civil regionales”.

Cada uno de nuestros hoteles 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. Como parte de nuestros compromisos seguiremos monitoreando los cambios que se presenten y durante 2022 se realizará nuevamente la actualización de este análisis.





# ESTUDIO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO

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

Tema material: Gestión de Riesgos Climáticos, sociales ambientales y económicos.



Durante 2020 e inicios del 2021, realizamos un estudio de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático alineado con el Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD, por sus siglas en inglés) que es una iniciativa internacional creada para promover la gestión y reporte de los riesgos y oportunidades de cambio climático en las organizaciones. Sus lineamientos se estructuran en cuatro grandes grupos de recomendaciones relativas a: gobernanza, estrategia, gestión de riesgo, establecimiento de métricas y objetivos.

Te invitamos a conocer a detalle este estudio que se ubica en el **ANEXO 2 >>**





# Creación de valor económico

# CRECIMIENTO



meta 9.2



“Somos la cadena hotelera con mayor cobertura geográfica en México, y presencia en Costa Rica, Colombia y Chile”.

Al cierre del 2021, operamos con 152 hoteles y 17,331 cuartos en 75 ciudades. Queremos seguir generando un impacto económico positivo a través de la creación de empleos directos e indirectos para las etapas de desarrollo y operación de cada hotel.



## NÚMERO DE HABITACIONES



## NÚMERO DE HOTELES



En 2021 tuvimos un decremento de 1.0% en habitaciones, respecto al 2020. Lo anterior se debió al neto de aperturas y cierres y/o terminación de contratos de administración y franquicia.



# GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-17, 102-18

El Consejo de Administración está conformado por 11 miembros, de los cuales diez 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 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

En Hoteles City contamos con diversos mecanismos para garantizar el desempeño ético.

Para conocer más sobre ellos, haz click en cada mecanismo.

- **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



SV-HL-310a.4 SASB-Prácticas laborales



meta 16.5

## PROGRAMA CONFÍA



“ Es un canal de comunicación anónimo, independiente, confidencial, seguro y abierto a colaboradores, proveedores, huéspedes y otros Grupos de Interés, para denunciar irregularidades y violaciones a nuestro Código de Ética”.

Todas las denuncias son atendidas oportunamente por el Comité de Ética y se consideran bajo el carácter de denuncias anónimas y altamente confidenciales para proteger la integridad del denunciante, en todo momento.

### CANALES DE DENUNCIA

México: 01-800-1223-3312

Colombia: 01-800-752-2222

Costa Rica: 01-800-054-1046



**CONSULTA** aquí nuestro **Sitio web** del canal de denuncias >>



CONFÍA

En nuestra línea de denuncia recibimos quejas sobre diversos temas y todas son **atendidas al 100%**.





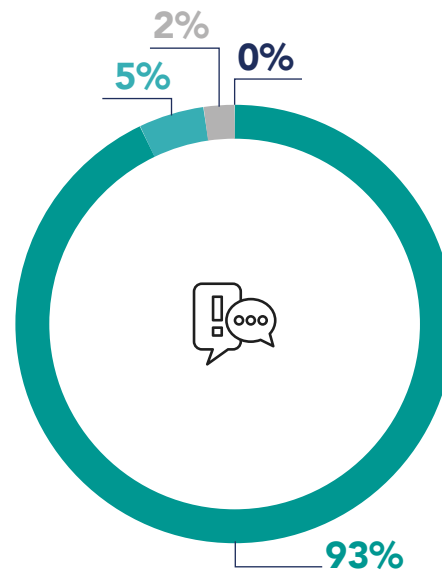
## NÚMERO DE DENUNCIAS POR AÑO



## PORCENTAJE DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR REGIÓN

	2019	2020	2021
Metropolitana	40%	0%	29%
Centro Occidente	26%	31%	19%
Noreste	1%	0%	3%
Noroeste	17%	9%	19%
Sur	5%	1%	6%
Sureste	3%	4%	3%
LATAM	5%	1%	10%
Oficina Central	5%	1%	10%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS



- de denuncias por mal desempeño
- relacionados a comportamientos hostiles
- de ética
- de denuncias por fraude

La clasificación de los reportes recibidos 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 procesos, entre otras.



“ El 100% de las denuncias recibidas fueron atendidas ”.

# CÓDIGO DE ÉTICA



SV-HL-310a.4 SASB-Prácticas laborales



meta 16.5

Tema material: Cumplimiento de los Derechos Humanos

“ Con el Código de Ética, instituímos un marco de comportamiento que delimita los principios que conducen a nuestra compañía y nos sirve para evitar la corrupción en cualquier nivel” .



De igual manera, establecemos que los colaboradores de Hoteles City 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 en la legislación. Durante 2021, 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.

**Te invitamos a conocer nuestro Código de Ética haciendo [CLICK AQUÍ >>](#)**

## COMITÉ DE ÉTICA

Contamos con un Comité de Ética para procurar el apego y cumplimiento del Código de Ética.

El Comité de Ética está integrado por siete miembros, que son designados por el Consejo de Administración de Hoteles City, se eligen preferentemente entre funcionarios de cada una de las siguientes áreas: legal, auditoría interna, finanzas, 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

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

Lanzamos el curso de Código de Ética en Lengua de Señas Mexicana, una forma de compartir información en un formato accesible para todos los colaboradores de Hoteles City.



## 1,078

horas hombre capacitación en Código de Ética y Anticorrupción.



## 75%

de colaboradores en hoteles.



## 83%

en oficinas centrales fueron capacitados en estos temas.

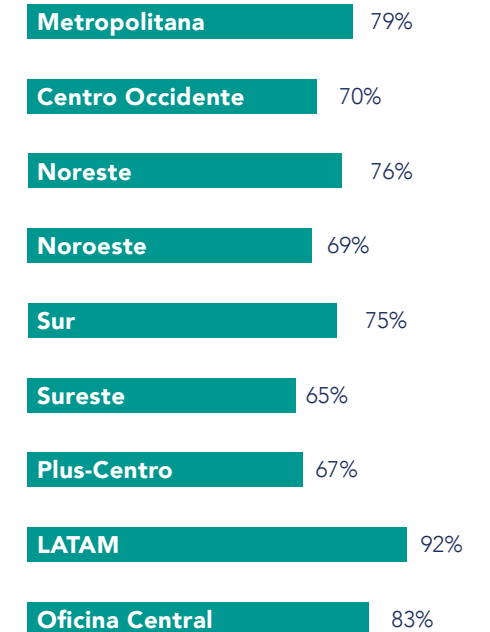
\*Se considera la capacitación en todos los niveles incluyendo puestos directivos y miembros del gobierno corporativo.



Asimismo, reforzamos la comunicación del Código de Ética con todos nuestros proveedores mediante medios digitales, lo que permite alinear a este grupo de interés a temas de transparencia y compromiso ético.



## RESULTADOS DE CAPACITACIÓN POR REGIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN



# INVERSIÓN SOCIAL

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

Temas materiales: Participación y empoderamiento de comunidades e Impacto económico local

**5.4 millones**  
 de Inversión Social en 2019

**8.3 millones**  
 de Inversión Social en 2020

**3.4 millones**  
 de Inversión Social en 2021

En 2021, nuestra inversión social continuó brindando un aporte en especie a través de la donación de cuartos noche, para diversas acciones que contribuyan al bienestar de la comunidad y el medioambiente.

Asimismo, durante el primer trimestre del año, mantuvimos nuestros esfuerzos para combatir la emergencia sanitaria por COVID-19, **aportando más de 1,600 cuartos noche para profesionales de la salud**, así como a iniciativas que impactan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



“ Nuestra convicción sigue tomando fuerza en cada acción integrada en la estrategia de Impacto City, para así lograr un futuro sostenible ”.

	2019	2020	2021
Ventas totales	\$3,150,624	\$1,482,238	\$2,273,801
Costos de Operación Hotelera	\$1,645,038	\$1,197,599	\$1,401,267
Salarios y Relativos	\$630,684	\$563,684	\$630,884
Inversiones	\$1,758,987	-\$413,180	\$172,471
Pago de Impuestos	\$16,303	-\$12,612	\$101,521
Utilidad Neta	\$65,213	-\$1,248,625	-\$438,221
Inversión social	\$5,400	\$8,319 <sup>1</sup>	\$3,479 <sup>1</sup>
Flujo de efectivo de operación	\$770,740	\$107,168	\$481,109
Valor económico generado	\$3,150,624	\$1,482,238	\$2,273,801
Valor económico distribuido	\$712,654	\$593,967	\$732,405
Valor económico retenido	\$2,437,970	\$888,270	\$1,541,396

\*Las cifras se muestran en miles de pesos

<sup>1</sup> Inversión social en especie.

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



# PROGRAMAS DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

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



meta 8.2

Tema material: Participación y empoderamiento de comunidades

## CADENA DE VALOR DEL EMPRENDIMIENTO



“ Nos interesa impulsar la innovación y el emprendimiento en todos los niveles y en las diversas localidades donde operamos”.

En alianza con diversas organizaciones, impulsamos desde ideas hasta proyectos consolidados para estar presentes en toda la cadena de valor del emprendimiento, e impulsamos a nuevas generaciones a crear modelos de negocios sostenibles.

# CUANTRIX



meta 8.2



meta 4.5



Con el programa CUANTRIX de Fundación Televisa, buscamos generar equidad de oportunidades a través de las Ciencias de la Computación, así como dar continuidad a los esfuerzos de capacitar a los niños y las niñas en México, que formarán a la siguiente generación de creadores tecnológicos.

Durante 2021, el objetivo se fijó en impulsar la participación de los alumnos a través de los docentes de los estados de Campeche, Estado de México y Sonora y así, mejorar el aprendizaje del pensamiento computacional y programación.

A pesar de los retos de infraestructura que se viven actualmente en diversas escuelas públicas, el programa continuó trabajando en la usabilidad de la plataforma CUANTRIX para todos aquellos docentes que tuvieran los medios para enseñar a distancia, logrando así los siguientes resultados:



## 80

escuelas participantes



## 123

docentes participando en la plataforma



## 3,018

alumnos inscritos



## 1,081

alumnos con aproximadamente 8 lecciones adjudicadas



## 8,131

lecciones implementadas por docentes

**CUANTRIX**  
izzi coding

**¡CUANTRIX RECONOCE A LOS DOCENTES POR SU ACTIVA PARTICIPACIÓN EN LA PLATAFORMA!**  
con noches de hotel en City Express y tabletas Surface Pro 3

FUNDACIÓN CAAAREM Impulsando la niñez mexicana

cityexpress hoteles Todo lo que importa

Fundación Televisa

“Es provechoso adaptar estos nuevos métodos a la educación, ya que el uso de las tecnologías les ofrece mejores oportunidades a los alumnos.”

**- Diana Gabriela Dorantes Cima**

Docente Escuela Secundaria Técnica No. 9, Campeche.



# POSIBLE



meta 8.2

“ POSIBLE es uno de los programas de emprendimiento de mayor alcance en México ”.

A través del programa POSIBLE, de Fundación Televisa y Monte de Piedad, sumamos esfuerzos para inspirar, apoyar y conectar a quienes tienen una idea y quieren emprender, ofreciendo herramientas, contactos y los recursos necesarios que ayudan a impulsar el emprendimiento escalable, basado en innovación.



# 13,904

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



# 52%

de participantes mujeres.



Participantes de todas las entidades federativas.

Las actividades desarrolladas son las siguientes.

## PANELES ESTATALES

**596** participantes

**54** paneles de presentación estatal.

**39%** de participantes fueron mujeres.

**3.5%** se identificaron como miembros de pueblos originarios.

## CAMPAMENTOS

**137** participantes en campamentos (nacional y especiales).

**24** entidades federativas.

**42%** de participantes son mujeres.

## CAMPAMENTOS ESPECIALES

### Campamento TecNM - Béalos

19 proyectos seleccionados para formar parte de cinco días de capacitación.

### Campamento Edomex.

27 ideas de negocio participaron en cuatro días virtuales y un *demo day* presencial.

### Campamento Puebla

19 proyectos seleccionados para participar en cinco días de campamento híbrido.

## RETO POSIBLE

Nace como un programa enfocado en fortalecer a los docentes de nivel de educación 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 lanzó 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 RETO POSIBLE OAXACA

#### Ediciones docentes



# 217

registros inscritos

#### Ediciones estudiantes



# 22

proyectos participantes



# 65

docentes capacitados con representación de las ocho regiones del estado



# 16

municipios



# 52.3%

de participantes son mujeres



# 59.1%

de los registros son mujeres



# 26%

se identifican como miembros de pueblos originarios



# 86.4%

estudiantes activos de licenciatura





meta 4.4



meta 8.2

## JÓVENES EN PREVENCIÓN: CUENTAS CLARAS, FUTUROS SANOS

En colaboración con Despierta Cuestiona y Actúa A.C., impulsamos un reto de educación financiera en donde buscamos fortalecer los conocimientos, capacidades y la toma de decisiones financieras de las y los jóvenes de 15 a 25 años del municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco. Trabajamos a través de la realización de una actividad de economía conductual y fomentamos las finanzas sanas, el desarrollo de emprendimientos sustentables y prevenir factores de riesgo vinculados a la pobreza.



### Nuestros resultados en el reto

**20**

jóvenes capacitados en conceptos básicos de economía y finanzas personales

**10**

horas de capacitación

**11**

sesiones de actividades prácticas

**40**

herramientas de exploración



Rally de economía conductual para desarrollar habilidades de ahorro e inversión.



Desarrollo de cuatro emprendimientos juveniles con un financiamiento para llevar a cabo el proyecto.



“ Nos da orgullo saber que la mayor parte de los y las participantes se sienten capaces de dirigir un negocio y administrarlo, llevando así su propuesta de negocio a otro nivel y transformarlo en un objetivo”.

**Gracias a Hoteles City por generar una nueva visión para los jóvenes. -Cecy García-Directora DCA México**





# Contribución al bienestar social



# NUESTROS COLABORADORES

GRI 102-7, 102-8, 405-1

Prácticas laborales

meta 8.2

Tema material: Impacto económico local

“ 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”.



## 3,399

de colaboradores en 2021

Nuestra plantilla está conformada por un gran equipo de trabajo



## 37%

hombres



## 63%

mujeres

Y podemos encontrarlos en:



## 95%

México



## 5%

LATAM

## COLABORADORES DIVIDIDOS POR GENERACIONES

Entre nuestros colaboradores, tenemos una amplia diversidad generacional:



# 10%

Baby boomer  
(1946 - 1965)

Se denomina así a los nacidos en la explosión demográfica derivada de la Segunda Guerra Mundial.



# 23%

Generación X  
(1965 - 1982)

Esta generación enfrentó recesiones económicas y un contexto de desempleo al que se han sabido reponer.



# 40%

Millenials  
(1982 - 1996)

Los *millenials* son una generación marcada por la llegada masiva del internet a los hogares, así como, por el uso de herramientas tecnológicas como *smartphones*.



# 27%

Generación Z  
(1994 - 2012)

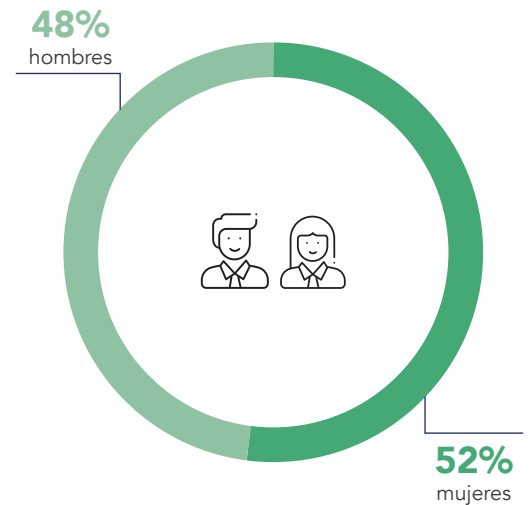
También conocidos como *centennials*, han crecido junto al uso del internet. Es la generación más joven que empieza a integrarse al mundo laboral.

\*La clasificación de los años que corresponden a cada generación, depende del autor, para estas clasificaciones utilizamos datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).



## GERENCIAS Y DIRECCIONES EN LA CADENA POR GÉNERO

A lo largo de 2021, nuestros puestos Gerenciales y de Dirección estuvieron conformados por:



## DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR REGIÓN

REGIÓN	% 2019	% 2020	% 2021
Metropolitana	17.2%	16.4%	9.3%
Centro Occidente	16.1%	13.9%	10.5%
Noreste	16.1%	16.1%	14.1%
Noroeste	13.0%	15.9%	14.6%
Sur	9.1%	8.4%	8.2%
Sureste	12.0%	13.0%	10.9%
Plus Centro	0	0	17.9%
LATAM	5.2%	4.8%	2.9%
Oficina Central	11.3%	11.4%	11.8%



## TASA DE ROTACIÓN



SV-HL-310a.1 - Prácticas laborales

	ROTACIÓN GLOBAL	ROTACIÓN VOLUNTARIA	ROTACIÓN INVOLUNTARIA	
<b>Metropolitana</b>	<b>10.04%</b>	<b>9.21%</b>	<b>0.83%</b>	
	BABY BOOMER	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Z	MILLENNIALS
Femenino	0.67%	1.40%	2.05%	2.23%
Masculino	0.27%	0.59%	1.64%	1.18%
<b>Centro Occidente</b>	<b>12.01%</b>	<b>7.89%</b>	<b>4.12%</b>	
	BABY BOOMER	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Z	MILLENNIALS
Femenino	0.51%	1.91%	2.21%	3.28%
Masculino	0.22%	0.54%	1.75%	1.59%
<b>Noreste</b>	<b>14.84%</b>	<b>9.21%</b>	<b>5.63%</b>	
	BABY BOOMER	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Z	MILLENNIALS
Femenino	0.94%	2.67%	3.63%	2.77%
Masculino	0.32%	0.78%	1.88%	1.83%
<b>Noroeste</b>	<b>19.17%</b>	<b>13.16%</b>	<b>6.01%</b>	
	BABY BOOMER	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Z	MILLENNIALS
Femenino	1.35%	3.61%	3.82%	4.33%
Masculino	0.54%	1.10%	2.26%	2.15%
<b>Sur</b>	<b>7.24%</b>	<b>6.58%</b>	<b>0.66%</b>	
	BABY BOOMER	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Z	MILLENNIALS
Femenino	0.30%	1.40%	1.48%	1.83%
Masculino	0.11%	0.32%	0.86%	0.94%

	ROTACIÓN GLOBAL	ROTACIÓN VOLUNTARIA	ROTACIÓN INVOLUNTARIA	
<b>Sureste</b>	<b>9.53%</b>	<b>7.53%</b>	<b>2.00%</b>	
	BABY BOOMER	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Z	MILLENNIALS
Femenino	0.11%	1.02%	2.02%	2.37%
Masculino	0.05%	0.43%	1.97%	1.56%
<b>Plus-Centro</b>	<b>22.46%</b>	<b>20.05%</b>	<b>2.41%</b>	
	BABY BOOMER	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Z	MILLENNIALS
Femenino	1.02%	3.45%	4.25%	4.01%
Masculino	0.59%	1.45%	4.20%	3.47%
<b>LATAM</b>	<b>1.88%</b>	<b>0.95%</b>	<b>0.93%</b>	
	BABY BOOMER	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Z	MILLENNIALS
Femenino	0.05%	0.16%	0.57%	0.38%
Masculino	0.03%	0.11%	0.38%	0.22%
<b>Oficina Central</b>	<b>2.83%</b>	<b>2.01%</b>	<b>0.82%</b>	
	BABY BOOMER	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Z	MILLENNIALS
Femenino	0.00%	0.05%	0.24%	1.16%
Masculino	0.03%	0.24%	0.13%	0.97%

\*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 2021.



# 367

nuevas contrataciones durante el 2021

## ALCANCE JUMP&GROW

Tema material- Desarrollo profesional y crecimiento

Fomentamos el crecimiento interno de nuestro equipo de trabajo, por ello, contamos con un programa de promociones internas basado en la evaluación de tres pilares fundamentales: **competencias, efectividad y apego a la cultura de Hoteles City**; esto nos permite conocer las fortalezas y áreas de oportunidad de nuestros colaboradores para proporcionar las mejores oportunidades de su desarrollo y para asumir nuevos desafíos profesionales.



# CULTURA CITY

Uno de los aspectos más relevantes en la cultura de Hoteles City, es la importancia de los colaboradores para que todo funcione de la mejor forma, por ello, buscamos que cada miembro de la compañía forme parte integral de la estrategia y de cada una de las iniciativas de mejora continua. Así también, procuramos que nuestros colaboradores se sientan orgullosos de formar parte de este equipo, y esto se traduzca en su compromiso y lealtad.



## 3,399

empleos directos generados

“ La edad promedio de nuestros colaboradores es de 36 años”.





# APRENDIZAJE, CONFIANZA Y COMUNICACIÓN

GRI 404-1



meta 4.4

Tema material- Desarrollo profesional y crecimiento

## APRENDIZAJE CITY



“ Juntos construimos una cultura de aprendizaje en Hoteles City”.

En 2021, seguimos fortaleciendo nuestra cultura organizacional y marcando tendencia en nuestra industria a través de entrenamientos, foros y certificaciones, entre los que destacan los cursos *Check In* y *Todo lo que Importa*. De la misma manera, reforzamos acciones de productividad en hoteles y en segmentos comerciales, lo que nos permitió mejorar los procesos de nuestra operación.

### ENTRE NUESTROS LOGROS DE 2021:

↑ **27,395**

horas de capacitación equivalente a un 65.4% respecto al 2020

↑ **6.93**

la media de horas de capacitación por colaborador, equivalente al 51.4% respecto al 2020



**69,296**

horas de capacitación



**3,399**

colaboradores capacitados



**547**

sesiones de capacitación



**70**

cursos proporcionados



“ 20.4 horas fue la media de horas de formación que cada colaborador recibió en 2021<sup>1</sup>”.



Tomamos como guía el programa Job Instruction del Instituto *Training Within Industry* (TWI, por sus siglas en inglés) enfocado en enriquecer los programas para construir buenas relaciones entre los miembros de un equipo laboral e impulsar ideas de mejora; por ello, hoy en día contamos con un proceso de *Coaches Técnicos* que contribuyen al entrenamiento de nuestro talento y así compartir el conocimiento a los nuevos miembros, respetando los procesos, estándares, *branding* de marcas y la cultura organizacional de Hoteles City.



**+50**

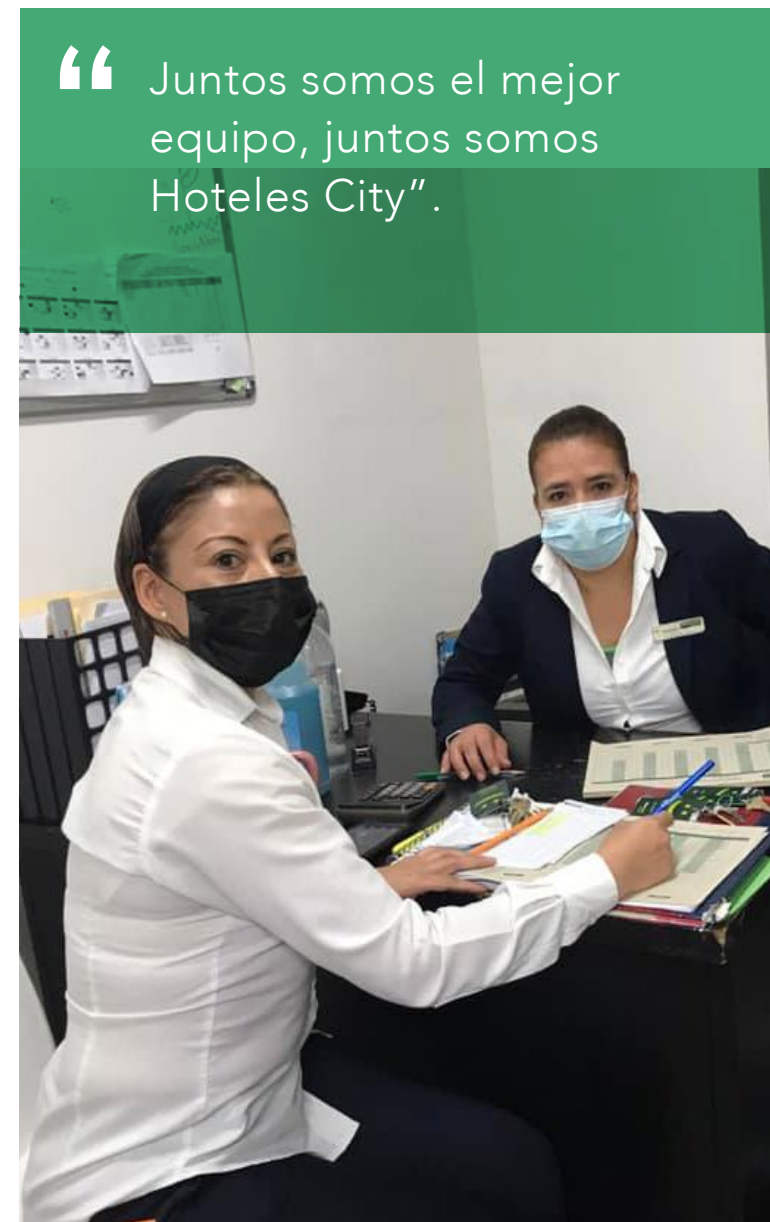
nuevos *Coaches Técnicos* certificados con la metodología *TWI Job Instruction*



**+390**

entrenamientos impartidos por nuestros *Coaches Técnicos*

<sup>1</sup> La media de horas de formación = (Total de horas de capacitación / Total de colaboradores en plantilla laboral al cierre del 2021).



“ Juntos somos el mejor equipo, juntos somos Hoteles City”.



# CLIMA LABORAL

Tema material- Condiciones laborales Justas

“ Uno de los valores más importantes para Hoteles City siempre ha sido su talento humano y ahora, más que nunca, es importante mantener un clima y una cultura organizacional que nos permita crear ambientes donde los colaboradores se sientan incluidos y que sus acciones cuentan en cada uno de los espacios dentro de la empresa”.



Es por esto que, para fortalecer nuestra cultura y clima organizacional, seguimos aplicando la encuesta **#OrgulloCity-Súper Empresas de la firma Top Companies**, herramienta que nos permite medir el relacionamiento de los colaboradores con diversos actores de la empresa, conocer su opinión para identificar áreas de oportunidad en nuestra gestión diaria, así como aplicar esquemas de balance en nuestra vida y trabajo.



**96%**  
de participación



**78%**  
de satisfacción de los  
colaboradores



**3 años**

consecutivos 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.

**cityexpress. hoteles**  
Todo lo que importa

**24<sup>o</sup>**

Gracias por hacer de **Hoteles City Express una Súper Empresa** por segundo año consecutivo.

**SUPER EMPRESAS EXPANSION 2021 TOP COMPANIES**

CITY CENTRO CITY EXPRESS SUITES CITY EXPRESS PLUS. cityexpress. hoteles cityexpress. junior



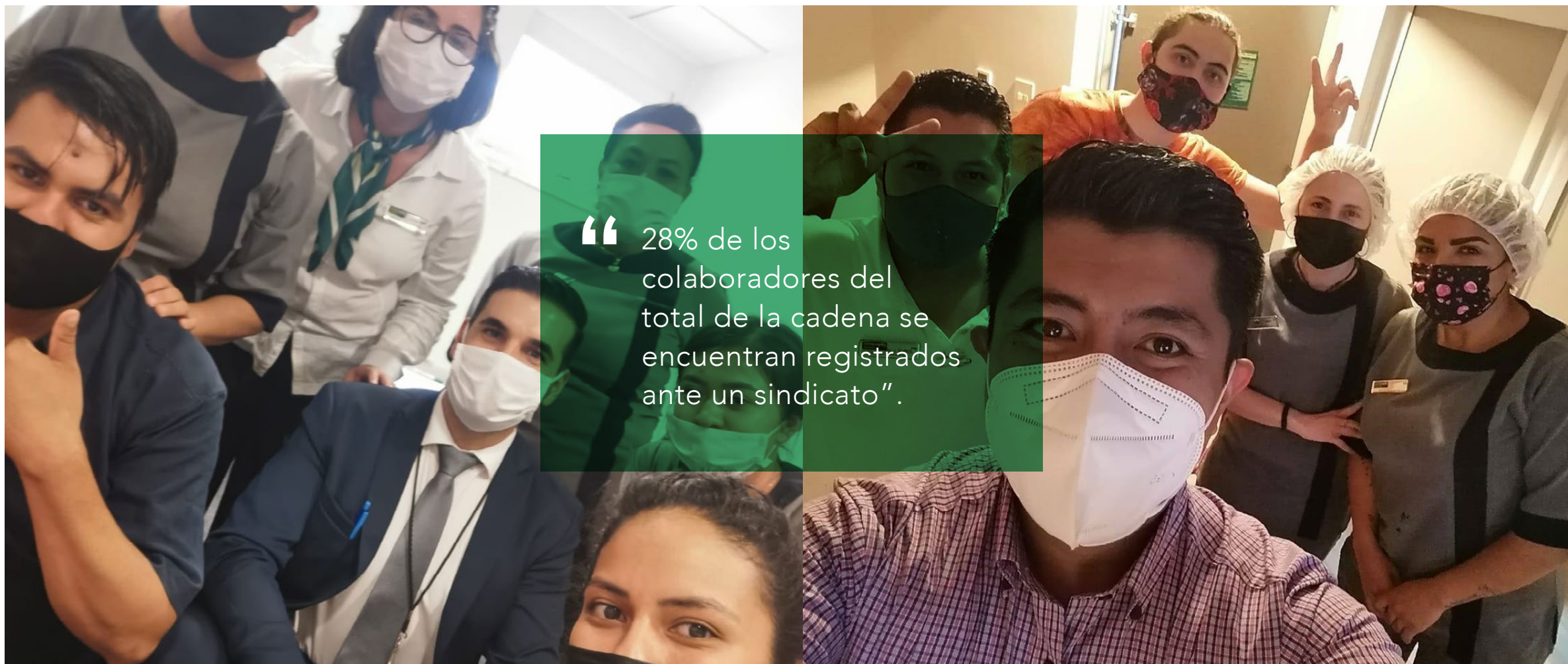
# LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

GRI 102-41  meta 16.7

En Hoteles City, respetamos los Derechos Humanos y lo establecido por la Organización Internacional del Trabajo, por lo que cada uno de nuestros colaboradores cuenta con total libertad de asociación a sindicatos actuales o nuevos.



**141**  
sindicatos registrados





# MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA



## CLICK – WORKPLACE

Plataforma de comunicación digital que nos permite mantener una comunicación eficaz de la estrategia de la empresa y que permea asuntos relevantes desde la alta dirección hasta la operación de los hoteles, teniendo así una comunicación activa y constante para facilitar la productividad. Al día de hoy, reunimos a más de 1,100 colaboradores en esta plataforma.

## WORKCHAT

La plataforma *Click Workplace* cuenta con mensajería digital instantánea para que todos los miembros de nuestro equipo puedan comunicarse en tiempo real.

## TABLERO DE COMUNICACIÓN

Es el medio de comunicación que nos permite compartir información relevante a todos los colaboradores que por no cuentan con equipo de cómputo ni correo institucional.

## MAILING

El sistema de correos electrónicos directos nos permite compartir información institucional como aperturas, lanzamientos de campañas, nombramientos, entre otros, con todos nuestros colaboradores.

# EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

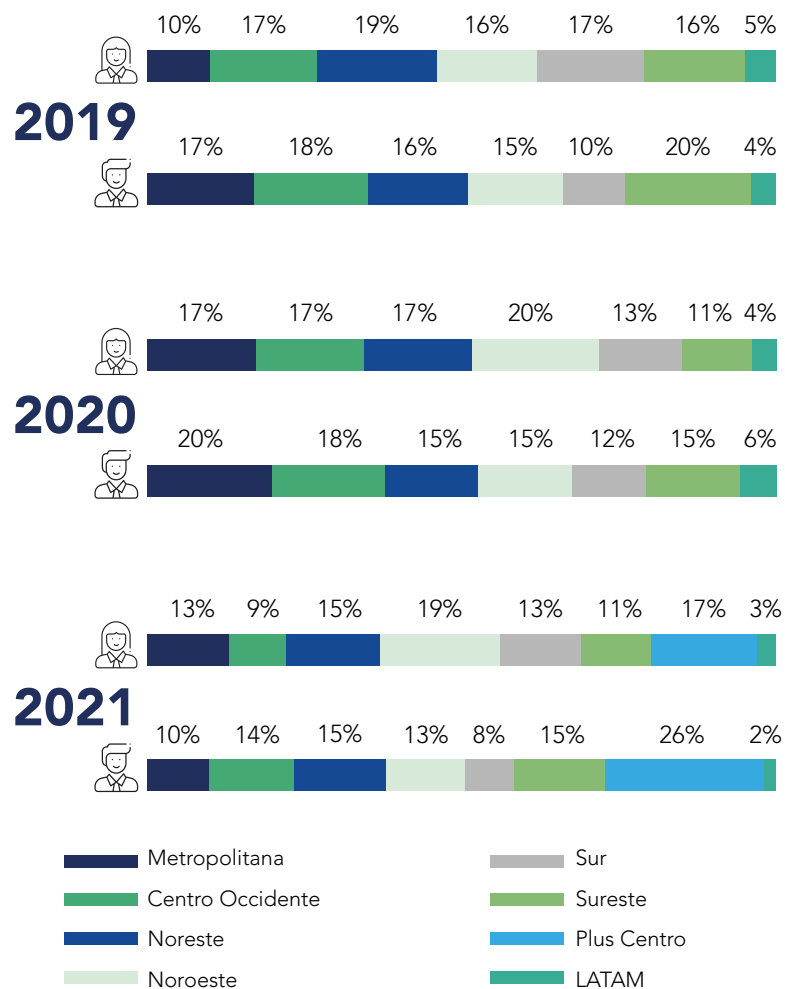
GRI 404-3

Somos una empresa que valora el rendimiento y tenemos el compromiso de dar oportunidades de crecimiento a los miembros de nuestro equipo, por ello, conocemos la relevancia que tiene implementar evaluaciones de desempeño.

En 2021, el 24% de los colaboradores de nuestra cadena participaron en dichas evaluaciones en las siguientes categorías laborales y regiones:

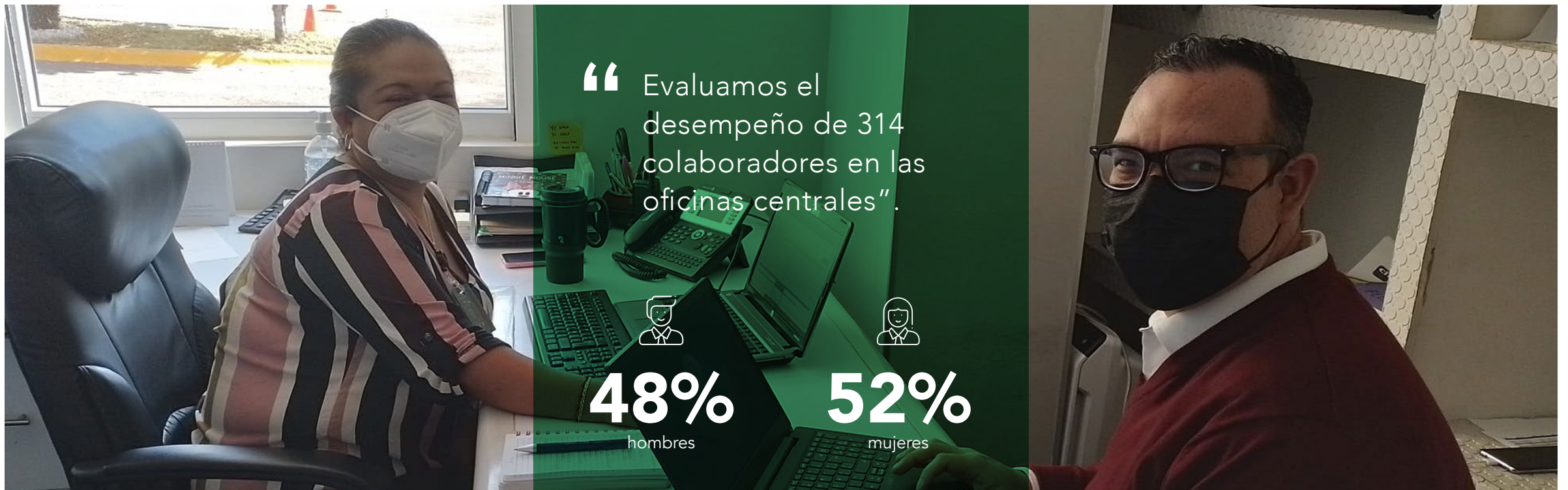
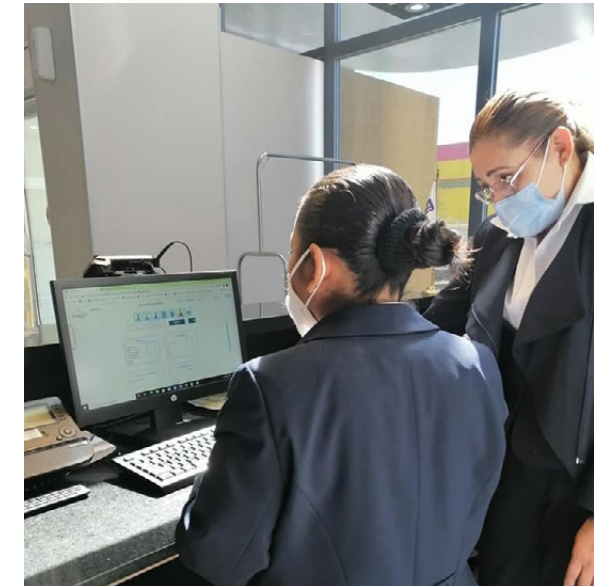
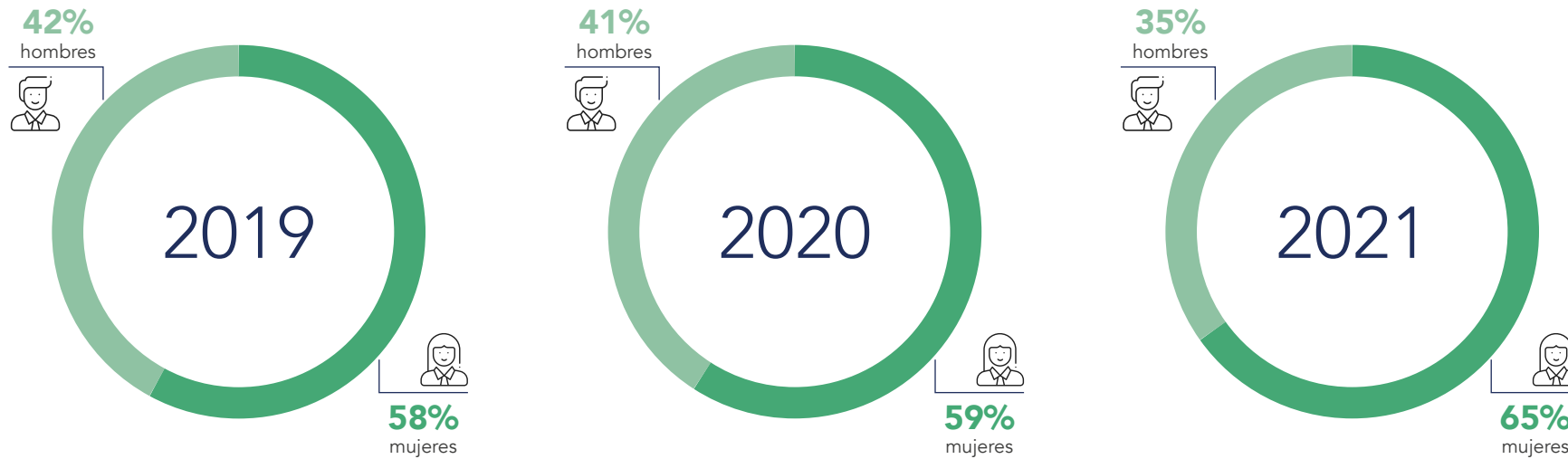
CONTADOR GENERAL	EJECUTIVO DE VENTAS
GERENTE DE VENTAS	GERENTE GENERAL
GERENTE OPERATIVO	JEFE DE SERVICIO Y VENTA DIRECTA

## EVALUACIONES APLICADAS POR REGIÓN





## EVALUACIONES APLICADAS POR GÉNERO



# SUELDOS, BENEFICIOS Y PRESTACIONES



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

Tema material- Condiciones Laborales Justas

“ El 100% de nuestros colaboradores tienen un salario por encima de lo marcado por la ley como el mínimo nacional”

## SALARIO MEDIO POR HORA

REGIÓN	2019	2020	2021
Metropolitana	\$31.00	\$39.89	\$38.01
Centro Occidente	\$30.11	\$37.56	\$39.99
Noreste	\$32.48	\$40.96	\$39.95
Noroeste	\$29.49	\$41.37	\$43.24
Sur	\$27.02	\$34.34	\$34.32
Sureste	\$30.65	\$34.60	\$37.29
Plus-Centro	-	-	\$42.24

“ En nuestros hoteles, el salario promedio por hora a nivel nacional es de \$39.29 MXN” .

## PRESTACIONES Y BENEFICIOS



401-2



3

meta 3.4

En Hoteles City estamos determinados a atraer y retener al mejor equipo de trabajo, en nuestra cultura está el crear un ambiente de trabajo saludable, que impulse el desarrollo tanto personal como profesional. De esta manera, llevamos a cabo acciones que nos permitan alcanzar tal objetivo:

- 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



Con el objetivo de diseñar e implementar actividades internas de bienestar para nuestros colaboradores, contamos con el programa "En Buena Compañía", en el que nos alineamos a los siguientes tres ejes, y se ejecutan diversas actividades en cada uno de ellos como se muestra a continuación:

### SALUD FÍSICA

- Campañas de revisiones médicas
- Jornadas de vacunación
- Talleres de alimentación saludable
- Reto mindfulness
- Campaña de prevención de violencia familiar
- Talleres de primeros auxilios
- Prevención y diagnóstico de cáncer de mama

### SALUD FINANCIERA

- Talleres financieros con BBVA sobre inversiones en bolsa y CETES.
- Descuentos para colaboradores en establecimientos de educación y esparcimiento.

### SALUD EMOCIONAL

- Reconocimiento a colaboradores
- Creación de material relativo a temas de equilibrio casa-trabajo (NOM-035).
- Fortalecimiento del canal de denuncias: CONFIA
- Talleres de bienestar emocional

## "En buena compañía"



### SALUD FÍSICA Y MENTAL



# 12

talleres



# 85%

de participación

### SALUD Y BIENESTAR ANTE COVID-19



# 8

talleres



# 90%

de participación en talleres informativos, vacunación, tipos de vacunas, efectos secundarios y variaciones de virus.

# ENCUESTA EQUILIBRIO CITY

Siempre buscamos ofrecer buenas condiciones laborales y cuidar de nuestros colaboradores, razón por la cual, en 2021 aplicamos nuestra encuesta de salud emocional 2021, misma que nos permite identificar posibles riesgos de salud física, mental y emocional, y así, poder tomar medidas para prevenirlos.

## RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN

 **98%**  
en Oficinas Centrales

 **90%**  
en hoteles

### BENEFICIOS COLABORADORES DE OFICINAS CENTRALES

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



### BENEFICIOS COLABORADORES DE HOTELES

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



Asimismo, con el objetivo de identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial, así como para fomentar un mejor ambiente laboral, trabajamos en la aplicación de la NOM-035. Además, realizamos las siguientes acciones tanto en Oficinas Centrales como en nuestros hoteles, con el 100% de participación:

- Sesiones de seguimiento para todos los colaboradores que vivieron un acontecimiento traumático severo.
- Creación de nuevas estrategias de comunicación entre equipos y canalización a centros de apoyo médico o psicológico.
- Alineación a los protocolos de bioseguridad del gobierno de México y LATAM.
- Enfoque de nuestra comunicación a un colaborador más cercano.
- Talleres para mejorar el rendimiento de nuestra operación.



\*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 2021.



# SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Tema material- Salud, seguridad y protección del huésped y del colaborador

## APEGO A LA LEGISLACIÓN

GRI 419-1



SASB Prácticas laborales SV-HL-310a.2

Nos apegamos al marco normativo para que nuestras acciones cumplan con la ley laboral, por ello, no tenemos pérdidas económicas por la violación a algún punto de la ley.



403-9, 403-10



meta 8.8

Para nuestra empresa, el cuidado, salud y bienestar de nuestros colaboradores es un tema de suma relevancia, por ello, hemos establecido protocolos enfocados en mejorar la calidad de vida de cada uno de los miembros de nuestro equipo. De esta manera, en 2021 obtuvimos los siguientes resultados:



**10,032**

horas Hombre perdidas



**1**

enfermedades profesionales / laborales



**1,254**

días de Trabajo perdidos



**61**

colaboradores han tenido accidentes o enfermedades profesionales



**60**

accidentes no Fatales



**1.60**

Tasa estimada de lesiones por accidente laboral registrables-Total Recordable Incident Rate (TRIR, por sus siglas en inglés)<sup>1</sup>



**Cero**

fatalidades

Asimismo, llevamos a cabo acciones que nos permiten tener una buena gestión de riesgos en torno a la salud y seguridad de nuestros colaboradores:

- Análisis para la identificación y mitigación de riesgos a los que se exponen los colaboradores de acuerdo con su puesto de trabajo.
- Distribución de Equipo de Protección Personal (EPP) apto para cada tipo de ocupación.
- Capacitaciones y campañas de sensibilización en torno a la prevención de accidentes laborales.

<sup>1</sup> 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

\*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 2021, el resultado estimado de la tasa de lesiones por accidente laboral es calculada con base en los 3,014 colaboradores de hoteles, laborando en un periodo de 52 semanas, 6 días y 8 horas trabajadas (sin considerar días vacacionales, días de ausencia o con licencias médicas, permisos, etc.). En años siguientes, trabajaremos para que el cálculo se realice de acuerdo a éstos últimos criterios.



# PROTECCIÓN CIVIL

Con el objetivo de reforzar las acciones de Salud y Seguridad Interna, proveemos diversos cursos y actividades enfocadas en mejorar la protección civil a nuestros colaboradores, con lo que obtuvimos los siguientes resultados:



## 601

horas de capacitación en Salud y Seguridad



## 564

colaboradores capacitados en Salud y Seguridad



## 219

brigadistas



## 58

cursos



## 32

simulacros





# DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

GRI 405-1, 413-1

meta 4.5

meta 8.5

meta 10.2

Tema Material: Condiciones laborales justas.

“

Cerramos un año de grandes logros, en el que demostramos que la inclusión es un compromiso que se vive cada día”.

Mantuvimos nuestro compromiso por reconocer e integrar a diversos grupos y fomentamos la igualdad y equidad entre todos nuestros colaboradores, asimismo, impulsamos la no discriminación por causas como preferencia sexual, edad, ideología, origen étnico o discapacidad, entre otros factores.

Respaldamos nuestro respeto por la diversidad a través de los siguientes procesos:

- Implementación de la Política de Derechos Humanos y No Discriminación vigente.
- Creación del Comité de Diversidad e Inclusión.
- Aplicación en toda la empresa del Modelo de Diversidad e Inclusión.
- Procesos de Reclutamiento Libres de Prejuicios.



# CITY INCLUYE

Como parte de nuestras acciones en esta línea, creamos un programa interno de Diversidad e Inclusión Laboral-City Incluye, con el objetivo de crear espacios de Cero Discriminación e igualdad de oportunidades.

De este modo, robustecimos nuestra red de aliados con fundaciones y asociaciones que nos acompañan a través de la implementación de las estrategias de inclusión:



## CONVERSACIONES CITY INCLUYE

A lo largo de 2021, llevamos a cabo ocho sesiones interactivas y prácticas enfocadas en la sensibilización en materia de inclusión. Algunos de los temas que se abordaron fueron los siguientes:

- Facilitar la comunicación con personas con discapacidad.
- ¿Qué es y cómo se ve la diversidad en los equipos de trabajo?
- Turismo LGBT+
- ¿Cómo prevenir y erradicar el racismo?
- Turismo de tradición

# COMUNIDAD SORDA



Seguimos impulsando iniciativas en favor de la comunidad sorda mediante nuestra certificación interna City Incluye, que tiene como objetivo fomentar la incorporación de colaboradores con discapacidad auditiva en nuestros hoteles, y de esta manera, reconocemos sus mejores prácticas laborales.



62

hoteles certificados por City Incluye

21

colaboradores con discapacidad auditiva a nivel cadena

En el marco de la celebración del #DíaMundialdelTurismo, nos unimos con la asociación civil IncluSor A.C., para crear un **glosario turístico en Lengua de Señas Mexicana**, con esto, buscamos promover el turismo inclusivo en México bajo el lema "Turismo para un crecimiento inclusivo". Este glosario, abarca el vocabulario básico necesario para la comunicación con y entre personas sordas, relativo a las actividades vinculadas al turismo.

**Da clic aquí para conocer el Glosario Turístico >>**



# EQUIDAD DE GÉNERO

GRI 405-1

meta 5.5

Como empresa incluyente, tenemos el compromiso de procurar la igualdad y equidad entre todas las personas allegadas a nuestra organización, sin importar su género, condición, edad, sexo o raza.



## NUESTRAS ACCIONES HABLAN



En 2021, fuimos reconocidos por nuestras prácticas a favor de la equidad laboral y liderazgo en materia de género y obtuvimos la certificación Súper Empresas para Mujeres 2021, **Ranking The Top Companies y Revista Expansión, alcanzando la posición No. 14.**



Asimismo, la Alianza Éntrale A.C. nos reconoce con el **Distintivo Éntrale 2021** por nuestro desempeño como una organización con las **mejores prácticas a favor de la inclusión de personas con discapacidad.**

# CERTIFICACIÓN QUEER DESTINATIONS



meta 10.2



Para nosotros, ser una empresa incluyente también significa brindar el mejor servicio a todos nuestros huéspedes de forma inclusiva y respetuosa, por ello, buscamos comprender y atender las necesidades de los viajeros LGBTQ+. Es por esta razón que, en 2021, iniciamos el plan de certificación con el distintivo Queer Destinations en 20 propiedades de 10 destinos en México.

CITY  
EXPRESS  
PLUS.

## 9 City Express Plus

Cabo San Lucas, Cancún (Aeropuerto), Ensenada, Mérida, Guadalajara Expo, Puerto Vallarta, Reforma (El Ángel), Medellín y Bogotá.

cityexpress  
hoteles

## 6 City Express

La Paz, Playa del Carmen, Mazatlán, Veracruz, Oaxaca y Reforma (EBC).

CITY EXPRESS  
Suites.

## 3 City Express Suites

Cabo San Lucas, Cancún (Aeropuerto) y Playa del Carmen.

CITY CENTRO.

## 2 City Centro

Oaxaca y Ciudad de México.



# ORÍGENES



meta 11.4

## LANZAMIENTO ENCUESTA ORÍGENES

Con el objetivo de identificar las raíces y el contacto con las comunidades indígenas de nuestros colaboradores, por primera vez implementamos la **Encuesta Orígenes**; con ella, obtuvimos los siguientes resultados:



# 589

participantes



# 33%

convive en cercanía a una comunidad indígena



# 13%

pertenecen a una comunidad indígena: Zapoteca, Nahua y Maya



# 11%

hablan una lengua indígena: Maya, Nahua y Otomí



Reconocer nuestras raíces como parte de nuestra identidad”.

# CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL DE MÉXICO

GRI 412-1, 413-1

5 meta 5.1

16 meta 16.1

En Hoteles City asumimos el compromiso de proteger a niñas, niños y adolescentes desde nuestro campo de acción: el sector turístico. Nos apegamos a las directrices que aseguran la mejora en las condiciones de vida de las comunidades donde operamos. Del mismo modo, implementamos una importante campaña de sensibilización para directivos y colaboradores **“Abre los ojos, para la oreja y habla”**, con el objetivo de prevenir cualquier tipo de acción ilegal.

Así también, declaramos nuestro rechazo a cualquier modalidad de trata de personas, en especial la explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescentes.

## Acciones desarrolladas:

- Realizamos capacitaciones por región y a nivel cadena, con soporte por parte de una agencia especializada y certificada por la Secretaría de Turismo.
- Protocolo de acción institucional para Hoteles City.
- Aplicación del Protocolo para la Adhesión al Código de Conducta Nacional.
- Constancias de certificación por propiedad.





# INVERSIÓN SOCIAL Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

GRI 102-13

meta 17.16

Como parte de nuestro compromiso con las comunidades, llevamos a cabo acciones locales que nos permiten contribuir al desarrollo y bienestar de las instituciones no lucrativas; nuestra Política de Donación y Voluntariado nos da las directrices en este tipo de actividades.



## 15,639

piezas entre blancos y suministros donados en promedio.



## 47

organizaciones beneficiadas



## 206

voluntarios



Donación de tapitas de plástico para el tratamiento de niños y niñas con cáncer.

“ **Nuestra labor de apoyo ante la contingencia sanitaria sigue en pie.** Para Hoteles City, lo más importante durante el tiempo en que hemos padecido la pandemia ha sido salvaguardar el bienestar de las personas que están a nuestro alrededor, desde nuestros colaboradores, la comunidad, proveedores y nuestros huéspedes”.



Un importante reto que hemos enfrentado como sociedad es la pandemia por COVID-19, por tal motivo, en seguimiento al apoyo que hemos brindado, durante el primer trimestre del 2021 y en coordinación con la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, seguimos destinando más de 1,500 noches de hospedaje para el personal de salud que está en la primera línea de batalla.



# ESTRATEGIA DE ALOJAMIENTO EN HOTELES PARA MUJERES, SUS HIJAS E HIJOS, VÍCTIMAS DE VIOLENCIA



meta 5.1



meta 16.1

La iniciativa Spotlight funciona a nivel mundial gracias a las Naciones Unidas, con ella se trata de eliminar todos los tipos de violencia contra las mujeres y niñas. En Hoteles City, trabajamos en coordinación con UNICEF y el Fondo de Población de las Naciones Unidas, la Comisión para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, entre otras instancias gubernamentales, para

desarrollar un protocolo mediante el que proveemos alojamiento y alimentos gratuitos a mujeres, sus hijos e hijas que han sido afectas por situaciones de violencia mientras que las autoridades gubernamentales indiquen un refugio o red de apoyo con condiciones seguras. Con esta iniciativa, hemos apoyado a:

“ Nuestra contribución partió en siete hoteles de la cadena, ubicados en cuatro ciudades del país ” .



25

mujeres



36

niños y niñas



2

acompañantes



**Iniciativa Spotlight**  
Para eliminar la violencia contra las mujeres y las niñas

**Las mujeres, niñas y adolescentes en el centro: interseccionalidad, atención y acceso a la justicia**



# CONTRIBUIMOS PARA OTORGAR UN HOSPEDAJE SEGURO A PERSONAS SOLICITANTES EN CONDICIONES DE REFUGIADOS EN MÉXICO



Tras el colapso del gobierno generado en Afganistán, Hoteles City se sumó a una ruta de hospitalidad segura brindando una tarifa especial a 85 integrantes de la comunidad Afgana durante el periodo de agosto 2021 a abril 2022, siguiendo el objetivo de contribuir con una estancia segura en México, para que, posteriormente, continúen su camino y logren un reacomodo en otra parte del mundo. También, durante su estancia, Hoteles City destinó algunos espacios en donde tuvieron la oportunidad de realizar diversas actividades de reintegración para toda su comunidad.

Cuando las personas refugiadas reconstruyen sus vidas, las comunidades florecen

- Asylum Access México



# 85

personas beneficiadas



## APAC, I.A.P.



meta 3.8

Trabajamos en conjunto con la Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral I.A.P. para contribuir al cuidado de personas afectadas por COVID-19, proporcionando hospedaje al personal médico, terapeutas y asistentes que realiza ésta ardua labor. Con esto, logramos beneficiar a:

# 30

profesionales de la salud

# 3,000

pacientes post-COVID que recibieron terapia respiratoria y atención médica general



## AYUDA EN ACCIÓN



meta 1.5



meta 10.7

Un año más, en alianza con la asociación Ayuda en Acción de México, A.C., contribuimos para otorgar apoyo a migrantes solicitantes de la condición de refugiado y refugiada en México. Además, buscamos soluciones para proteger de la violencia a poblaciones vulnerables en la ruta migratoria y nuestro trabajo contribuye para que se respeten sus derechos humanos y de la infancia

en espacios seguros. Durante 2021 enfocamos nuestra labor en brindar especial atención a mujeres y sus familias, incluidas las mujeres LBT (lesbianas, bisexuales y transexuales), quienes son vulnerables ante la violencia sexual y de género (VSG) a lo largo de su trayecto.

De esta manera, beneficiamos a:



# 23,633

personas



# 18,760

hombres



# 4,873

mujeres

Brindamos atención en espacios humanitarios de Ciudad Juárez, Apizaco y Tenosique.





## ALIMENTO PARA TODOS I.A.P.



meta 2.1 y 2.2



meta 17.6

Contribuimos al bienestar de personas que viven con inseguridad alimentaria y promovimos el rescate y distribución eficiente de alimentos. Con la donación de noches por parte de Hoteles City, y en Alianza con Alimento para todos I.A.P., llegamos a diversas familias en comunidades vulnerables para donar paquetes alimentarios y de bienes básicos a través del "Programa de atención alimentaria".



# 63,000

personas beneficiadas

# 15

grupos ubicados en comunidades indígenas en CDMX, Estado de México, Puebla Morelos, Tlaxcala e Hidalgo



## FUNDACIÓN MAJOCCA, A.C.



meta 17.6

Impulsamos el voluntariado en conjunto con el Movimiento Activo para Jóvenes Comprometidos por la Calidad, A.C. (MAJOCCA) y participamos en la iniciativa "Día de las Buenas Acciones".

En 2021, en un esfuerzo coordinado con la fundación, ofrecimos talleres para la procuración de fondos y activación del voluntariado social de manera local; como resultado, logramos que representantes de organizaciones de la sociedad civil tuvieran herramientas para reactivar su modelo de trabajo.



“ Participamos en 10 estados de la república mexicana beneficiando a 401 representantes de la sociedad civil”.



# UN TECHO PARA MI PAÍS, AC.



meta 11.1



meta 6.b

Con el propósito de impulsar el impacto positivo de los jóvenes al mundo, participamos como aliados en el Encuentro Nacional de Voluntades 2021, organizado por la fundación TECHO. En este evento sumamos esfuerzos con 70 personas de edades entre 16 y 20 años, para la construcción de comunidades sostenibles y de un mundo más justo, igualitario, integrado y sin pobreza.

Participamos en las siguientes regiones:

- Ciudad de México
- Toluca
- Puebla
- Querétaro
- Oaxaca
- Jalisco
- Nuevo León



Hoteles City Express Plus Nuevo Sur y Galerías Monterrey

Las acciones que realizamos en este encuentro fueron las siguientes:



Conferencias y talleres para el desarrollo comunitario y perspectiva de género.



Formación de líderes comunitarios en distintos puntos del país.



Construcción de 5 viviendas en Montebello, Juárez, Nuevo León, para beneficiar a 5 familias y un promedio de 20 personas.



Con nuestras acciones, impactamos al ODS 11 – Ciudades Sostenibles y al ODS 6 – Agua limpia y saneamiento”.



Construcción de Viviendas

Estas actividades trajeron grandes beneficios, como la generación de conocimientos de vivienda y hábitats en asentamientos populares, todo esto con un enfoque de

desarrollo comunitario y perspectiva de género; asimismo, se fomentó el compromiso y hábito de trabajo.



# AMANC I.A.P Y AMANC QUERÉTARO I.A.P



meta 3.4

En Hoteles City, nos hemos comprometido a apoyar a personas que padecen enfermedades crónico-degenerativas que reciben tratamientos y/o procedimientos médicos lejos de su hogar; así, le brindamos hospedaje a los pacientes y a sus familias, procurando que tengan un lugar digno para descansar.

En coordinación con AMANC I.A.P. y AMANC Querétaro I.A.P., brindamos hospedaje en diversas localidades del país a niños, niñas y adolescentes con sus familias para tener un lugar de descanso mientras continúan con sus tratamientos médicos.



## 21

niños y niñas y sus familias fueron beneficiadas con este recurso.

Participamos en: Estado de México, San Luis Potosí, Ciudad de México, Querétaro y Celaya.

¡Muchas gracias!

**cityexpress**  
hoteles  
Todo lo que importa\*

Con su donación de hospedaje contribuyen a garantizar un lugar de descanso digno para continuar con el tratamiento médico de nuestros pequeños con diagnóstico oncológico.

**Gracias por formar parte.**

Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer en Querétaro I.A.P.

¡Gracias City Express Hoteles por su generosa ayuda para las niñas, niños y adolescentes con cáncer!

¡Tus donativos hacen la diferencia en sus vidas!



# PROONCAVI A.C.



meta 3.4

La Asociación Pro Oncología y Calidad de Vida A.C. apoya a mujeres con cáncer en el estado de Baja California, principalmente en Tijuana, Mexicali y Ensenada.



# 82

noches de estancia.



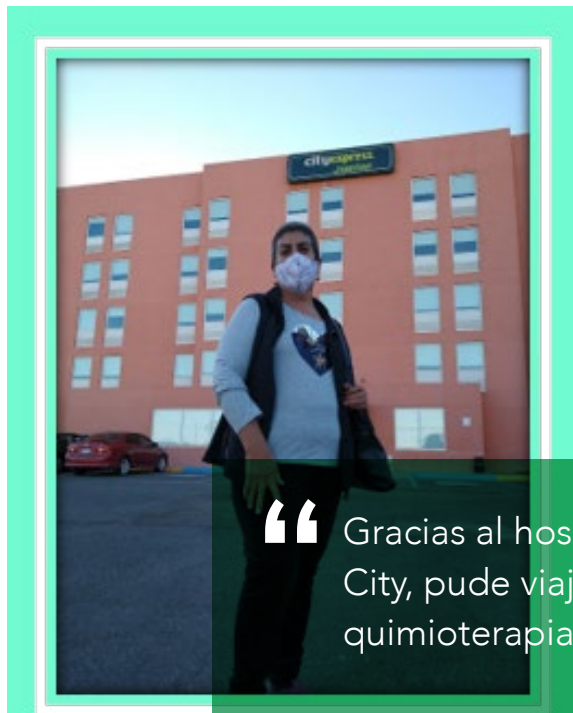
# 8

personas y sus familias beneficiadas

Nos preocupamos por nuestras comunidades, y buscamos contribuir con apoyos relacionados a la salud para la población que más lo necesita.

“ Gracias al hospedaje que me brindó Hoteles City, pude viajar a Mexicali para recibir quimioterapia ”.

-Rosa María Quintero



# APOYAMOS A EMILIANO Y BEYKER



meta 3.4

En nuestro hotel City Express Plus Santa Fe otorgamos 40 noches de hospedaje y alimentos a Emiliano y su familia, un pequeño con hidrocefalia que viajó de Cancún a la Ciudad de México para recibir un tratamiento médico.

Del mismo modo, en City Express Plus Bogotá tuvimos la oportunidad de convivir durante 15 días con Beyker, un joven de 19 años que viajó y se hospedó con nosotros para recibir un tratamiento por una luxación de cadera y revisión médica general.





# ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES

meta 17.16

En Hoteles City 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.,
- American Chamber of Commerce of Mexico A.C.
- 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.
- Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable A.C. (ENDESU)
- Fundación MVS Radio
- Instituto de Turismo Responsable (ITR)- Biosphere
- Pacto Mundial, A.C.
- Queer Destinations
- Pride 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 que ha obtenido **Hoteles City** se mencionan a continuación:



## 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 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 Angelópolis, 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 Plus 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 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 ha obtenido el galardón por renovación en 4 hoteles: City Express Plus EBC Reforma, 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 por sus prácticas sostenibles bajo los criterios establecidos por la Organización Mundial de Turismo (OMT). Son 8 hoteles los que han sido galardonados 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 ocho años, Hoteles City 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.



## SAFEHOTELS – COVIDCLEAN

Hoteles City es pionero 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.



## 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 cuenta con 129 propiedades que han firmado e 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.

Anualmente elaboramos un reporte bajo los lineamientos de **Environmental, Social and Governance (ESG)**, con base a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y la metodología de **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**. Además, en este mismo año continuamos trabajando 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)**. Vale la pena destacar que, en 2021, participamos por primera vez en el reporte del sistema de divulgación global **Carbon Disclosure Project (CDP)**, posicionándonos en el nivel Management como una empresa que tiene una gestión coordinada en acciones climáticas.

# IMPACTOS DE HOTELES CITY SOBRE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)




ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
<p><b>1 FIN DE LA POBREZA</b></p>	<p>1.5 Para 2030, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y a otros desastres económicos, sociales y ambientales.</p>	<p>Alianza con <b>Ayuda en acción de México A.C.</b>, mediante la que apoyamos a población migrante con diversos programas de empoderamiento económico.</p>
<p><b>Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.</b></p>		

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
<p><b>2 HAMBRE CERO</b></p>	<p>2.1 De aquí a 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad, incluidos los niños menores de un año, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año.</p>	<p>A través del <b>“Programa de atención alimentaria”</b> que llevamos a cabo en alianza con <b>Alimento para todos I.A.P.</b>, contribuimos al bienestar de personas que viven con inseguridad alimentaria y promovimos el rescate y distribución eficiente de alimentos, beneficiando a 63,000 personas.</p>
<p><b>Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.</b></p>		
	<p>2.2 Para 2030, poner fin a todas las formas de malnutrición, incluso logrando, a más tardar en 2025, las metas convenidas internacionalmente sobre el retraso del crecimiento y la emaciación de los niños menores de 5 años, y abordar las necesidades de nutrición de las adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes y las personas de edad.</p>	

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
<p><b>3 SALUD Y BIENESTAR</b></p>	<p>3.4 De aquí a 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar.</p>	<p>22 personas beneficiadas en alianza con la <b>Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer, I.A.P. (AMANC) y AMANC Querétaro y con la Asociación Pro y Calidad de Vida A.C. (ProOncavi)</b> en apoyo a ocho mujeres con Cáncer.</p> <p>Contamos con el programa de bienestar integral <b>En Buena compañía</b>, que cuida la salud física, salud financiera y emocional de nuestros colaboradores.</p> <p>Junto la <b>Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral I.A.P. (APAC)</b>, apoyamos a niños con esta condición y contribuimos al cuidado de personas afectadas por COVID-19.</p> <p>Brindamos hospedaje a <b>Emiliano y Beyker</b> para que pudieran continuar con sus tratamientos médicos, quienes presentan hidrocefalia y luxación de cadera, respectivamente.</p>
<p><b>Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.</b></p>		
	<p>3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos.</p>	<p>Durante el primer trimestre del 2021 y en coordinación con la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, seguimos <b>destinando más de 1,500 noches de hospedaje para el personal de salud</b> que está en la primera línea de batalla contra el COVID-19.</p>



ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
	<p>4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.</p>	<p><b>Programa de Aprendizaje, Confianza y Comunicación;</b> brindamos a nuestros colaboradores <b>69,296 horas de capacitación, 70 cursos proporcionados, 547 sesiones de capacitación para fortalecer nuestra cultura organizacional.</b></p> <p>En colaboración con <b>Despierta Cuestiona y Actúa A.C.</b>, impulsamos un reto de educación financiera en donde buscamos fortalecer los conocimientos, capacidades y la toma de decisiones financieras de las y los jóvenes de 15 a 25 años del municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.</p> <p>20.4 horas fue la media de horas de formación que cada colaborador de Hoteles City recibió, y más de 50 nuevos <b>Coaches Técnicos</b> certificados con la metodología TWI Job Instruction.</p> <p>Con la certificación interna <b>City Incluye</b>, fomentamos la incorporación de colaboradores con discapacidad auditiva a los hoteles, de esta manera, reconocemos sus mejores prácticas laborales.</p> <p>En colaboración con el <b>Programa Cuatrix</b> se contribuye a mejorar el aprendizaje del pensamiento computacional y programación para los docentes, niños y niñas de escuelas de educación básica a nivel nacional.</p>
	<p>4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.</p>	

**Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.**

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
	<p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p>	<p><b>El 63%</b> de nuestra plantilla laboral está conformada por mujeres.</p> <p><b>52%</b> de los puestos Gerenciales y Directivos son ocupados por mujeres.</p> <p><b>Iniciativa Spotlight.</b> Trabajamos en coordinación con <b>UNICEF y el Fondo de Población de las Naciones Unidas, la Comisión para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres</b>, entre otras instituciones gubernamentales, apoyando a mujeres, hijos e hijas afectados por situaciones de violencia familiar.</p> <p>Con el <b>Código de Conducta Nacional de México</b>, en Hoteles City asumimos el compromiso de proteger a niñas, niños y adolescentes desde nuestro campo de acción: el sector turístico.</p>
	<p>5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.</p>	
	<p>6.3 Mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.</p>	<p>Contamos con <b>14 plantas de tratamiento de agua residual</b> en propiedades de diversas regiones que contribuyen al saneamiento de agua.</p> <p>Junto con <b>ECOPIL, Arte Crea Conciencia A.C.</b>, generamos un encuentro para capacitar a jóvenes en el cuidado del agua y recursos hídricos de diversas comunidades.</p> <p>Participamos con <b>Un Techo para mi país A.C.</b> sumando esfuerzos con <b>70 jóvenes de diversas localidades para la construcción de comunidades sostenibles y mejor gestión del agua y saneamiento.</b></p>
	<p>6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento</p>	

**Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.**

**Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.**

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
-----	------	-----------------------



7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética

Nuestras propiedades cumplen con los controles de consumo de energía y contamos con un programa de eficiencia energética. Al cierre de 2021, tuvimos una **reducción del 20% en nuestro consumo energético en comparativa con el 2020.**

**Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.**

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
-----	------	-----------------------



8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

**3,399 empleos directos** creados en 2021.

Colaboramos con **CUANTRIX y Programa POSiBLE** instituciones que promueven el emprendimiento e innovación tecnológica en México.

**Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.**

En colaboración con **Despierta Cuestiona y Actúa A.C.**, impulsamos un reto de educación financiera en donde buscamos fortalecer los conocimientos, capacidades y la toma de decisiones financieras de las y los jóvenes de 15 a 25 años del municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Con nuestro programa interno **City Incluye** fomentamos la incorporación de colaboradores con discapacidad auditiva en nuestros hoteles.

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Operamos respetando la **equidad de género**, a las personas LGBT+ y a las comunidades étnicas.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

**1.60 es la tasa estimada de lesiones por accidente laboral registrables (TRIR), durante 2021.**

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
-----	------	-----------------------



9.2 Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.

Al cierre del 2021, la cadena opera con **152 hoteles** logrando poner en operación 17,331 cuartos en 75 ciudades.

**Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.**

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
-----	------	-----------------------



10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

62 hoteles certificados por City Incluye.

**21 colaboradores con discapacidad auditiva** en nuestra plantilla laboral.

**Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.**

Somos una empresa incluyente que siempre busca brindar el mejor servicio a todos nuestros huéspedes de forma inclusiva y respetuosa, por ello, buscamos comprender y atender las necesidades de los viajeros LGBTIQ+. Es por esta razón que, en 2021, iniciamos el **plan de certificación con el distintivo Queer Destinations en 20 propiedades de 10 destinos en México.**

10.7 Facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, incluso mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas

Con la **Asociación Ayuda en Acción de México, A.C.**, apoyamos a migrantes solicitantes condición de refugiado y refugiada en México.



ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
	11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.	Participamos con <b>Un Techo para mi país A.C.</b> , en la construcción de cinco viviendas en Montebello, Juárez, Nuevo León, para beneficiar a cinco familias y un promedio de 20 personas.
	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	Con el objetivo de identificar las raíces y el contacto con las comunidades indígenas de nuestros colaboradores, por primera vez <b>implementamos la Encuesta Orígenes.</b>
	11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo	Contamos con el <b>Decálogo del Viajero Responsable</b> que invita a nuestros huéspedes a actuar de manera positiva durante su estancia, en beneficio de la localidad y el medioambiente.

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
	12.b Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.	Formulamos un <b>Decálogo del Viajero Responsable</b> para que nuestros huéspedes contribuyan a actuar de manera positiva durante su estancia, en beneficio de la localidad y el medioambiente.
	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	Hacemos uso de <b>productos e insumos biodegradables</b> (desechables en desayunador en algunas de nuestras marcas, productos de limpieza y amenidades).
	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización	En la <b>Política de Compras Sustentables</b> establecimos la categoría de insumos amigables con el medioambiente.
	12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.	Hemos publicado <b>nueve informes de sostenibilidad</b> , en los cuales reflejamos nuestro compromiso con el ambiente y la sociedad.

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
	13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.	Durante el primer trimestre del 2021, realizamos un estudio de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático alineado con el <b>Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)</b> , por sus siglas en inglés, una iniciativa internacional creada para promover la gestión y reporte de los riesgos y oportunidades de cambio climático.
	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	Nuestra Huella de Carbono contabilizó el total de emisiones de Hoteles City; en 2021 fue de 25,449.75 ton CO <sub>2</sub> eq, la cual representa una <b>disminución del 6.56% con respecto a las emisiones totales del 2020.</b>
	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	Iniciativas que Dejan Huella es un programa de actividades que funcionan como activación socioambiental para nuestros colaboradores, tales como la participación anual en <b>La Hora del Planeta y nuestro Voluntariado Ambiental.</b>
	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
	15.1 Movilizar y aumentar de manera significativa los recursos financieros procedentes de todas las fuentes para conservar y utilizar de forma sostenible la diversidad biológica y los ecosistemas	Identificamos los <b>Hoteles ubicados cerca de Áreas Naturales Protegidas</b> y cumplimos con lo que marca la ley.

**Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.**

15.2 Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial

15.5 Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica y, para 2020, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción

Anualmente realizamos nuestro **Voluntariado de Impacto Ambiental** a nivel cadena, trabajando en diversas acciones en favor de medioambiente entre las cuales destacan: la reforestación y mantenimiento de árboles, recolección de residuos, mantenimiento del hábitat y limpieza de cuerpos de agua.

A través del **Encuentro de Innovación Social y Liderazgo Ambiental de ECOPII**, se realizaron intervenciones comunitarias como: Jornadas de reforestación, mantenimiento de infraestructura verde, así como murales de educación alusivos a reservas de biosfera.

Desde hace más de 10 años emprendimos las primeras acciones para **preservar el Águila Real y su hábitat en nuestro país**. En la actualidad formamos parte del programa **Abanderados con Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable (ENDESU)** con diversas actividades de sensibilización para el cuidado y preservación de la especie.

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	Con nuestro <b>Programa Confía</b> , fomentamos los principios del Código de Ética, así como la cultura de integridad y transparencia.

**Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.**

16.1 Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades .


Operamos bajo una estructura sólida de Gobierno Corporativo, basada en la **ética y en nuestros valores**.

**129** de nuestros hoteles están adheridos al Código de Conducta Nacional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo.

**Iniciativa Spotlight.** Trabajamos en coordinación con UNICEF y el Fondo de Población de las Naciones Unidas, la Comisión para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, entre otras instituciones gubernamentales, apoyando a mujeres, hijos e hijas afectados por situaciones de violencia familiar.

**28%** de los colaboradores del total de la cadena se encuentran registrados ante un sindicato.



ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
<b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	17.6 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.	<p>Mantenemos <b>alianzas estratégicas</b> con organizaciones que atienden diferentes causas socioambientales.</p> <p>Impulsamos el voluntariado en conjunto con el <b>Movimiento Activo para Jóvenes Comprometidos por la Calidad, A.C. (MAJOCCA)</b> y participamos en la iniciativa "Día de las Buenas Acciones" esfuerzo coordinado con la fundación para ofrecer talleres para la procuración de fondos y activación del voluntariado social de manera local; como resultado, logramos que 400 representantes de organizaciones de la sociedad civil tuvieran herramientas para reactivar su modelo de trabajo.</p>

**Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.**



# ÍNDICE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI



GRI 102-55

		GRI 2016		GRI 2021			RESPUESTA		
CÓDIGO	TEMA	GRI	CONTENIDO	CÓDIGO	TEMA	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>									
GRI 102	Contenidos Generales	102-1	Nombre de la organización	2-1	Detalles de la organización	La organización y sus prácticas de información	Si	ACERCA DEL INFORME	2
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Actividades y trabajadores	Si	ACERCA DEL INFORME/NUESTRAS MARCAS	2, 9
		102-3	Ubicación de la sede	2-1			Si	ACERCA DEL INFORME	2
		102-4	Ubicación de las operaciones	2-1	Detalles de la organización	La organización y sus prácticas de información	Si	ACERCA DEL INFORME/UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES	2, 10
		102-5	Propiedad y forma jurídica	2-1			Si	ACERCA DEL INFORME	2
		102-6	Mercados servidos	2-6			si	NUESTRAS MARCAS/UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES	2, 10
		102-7	Tamaño de la organización	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		Si	PRESENCIA 2021/CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR SOCIAL	11, 74
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	2-7, 2-8	Empleados	Actividades y trabajadores	Si	CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR SOCIAL	74
		102-9	Cadena de suministro	2-6				COMPRAS SOSTENIBLES	55
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		Si	UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES	10
		102-11	Principio o enfoque de precaución	2-23	Compromisos políticos	Estrategia, políticas y prácticas	Si	¿CÓMO HACEMOS SOSTENIBLE NUESTRO NEGOCIO?	17
		102-13	Afiliación a asociaciones	2-28	Asociaciones		Si	INVERSIÓN SOCIAL Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	96
		<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>							
GRI 102	Contenidos Generales	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2-23	Compromisos políticos	Estrategia, políticas y prácticas	Si	NUESTRA FILOSOFÍA	8
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear problemas		Si	GOBIERNO CORPORATIVO / INTEGRIDAD	62-63
<b>GOBERNANZA</b>									
GRI 102	Contenidos Generales	102-18	Estructura de gobernanza	2-9	Estructura y composición de la gobernanza	Gobernanza	Si	COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD/ GOBIERNO CORPORATIVO	28, 62





		GRI 2016		GRI 2021			RESPUESTA		
CÓDIGO	TEMA	GRI	CONTENIDO	CÓDIGO	TEMA	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	
GRI 102	Contenidos Generales	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobernanza	Si	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	20
		102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	NA	NA	NA	Si	COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD	28
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>									
GRI 102	Contenidos Generales	102-40	Lista de grupos de interés	2-29	Enfoque de la participación de las partes interesadas	Compromiso de las partes interesadas	Si	GRUPOS DE INTERÉS	19
		102-41	Acuerdos de negociación colectiva	2-30	Convenios colectivos		Si	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN	81
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés	2-29	Enfoque de la participación de las partes interesadas		Si	GRUPOS DE INTERÉS	19
		102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2-29	Enfoque de la participación de las partes interesadas	Si	GRUPOS DE INTERÉS	19	
		102-44	Temas clave y preocupaciones planteadas	NA	NA	NA	Si	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD/ MATRIZ DE MATERIALIDAD	20, 21
		102-45	Entidades incluidas en los estados financieros	2-2	Entidades incluidas en la memoria de sostenibilidad de la organización	La organización y sus prácticas de información	Si	INVERSIÓN SOCIAL	67
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	Divulgación de temas importantes	si	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	20
		102-47	Lista de los temas materiales	3-2	Lista de temas materiales		Si	MATRIZ DE MATERIALIDAD	21
		102-48	Reexpresión de la información	2-4	Reexpresión de la información	La organización y sus prácticas de información	Si	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	20
		102-49	Cambios en la elaboración de informes	3-2	Lista de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	20
		102-50	Periodo objeto del informe	2-3			Si	ACERCA DEL INFORME	2
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2-3	Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	La organización y sus prácticas de información	Si	ACERCA DEL INFORME	2
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad	NA	Requisito 8: Proporcionar una declaración de uso	Informar de acuerdo con los estándares GRI	Si	ACERCA DEL INFORME	2
		102-55	Índice de contenidos GRI	NA	Publicar un índice de contenidos GRI	Informar con referencia a los Estándares GRI	Si	ÍNDICE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI	113
		102-56	Verificación externa	2-5	Revisión Externa	La organización y sus prácticas de información	Si	ACERCA DEL INFORME	2
<b>AMBIENTAL</b>									
<b>TEMAS MATERIALES - AGUA</b>									
GRI 103	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/CUIDADO DEL AGUA	23
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3-3	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/CUIDADO DEL AGUA	23
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/CUIDADO DEL AGUA	23
GRI 303	Agua y efluentes	303-3	Extracción de agua	NA	NA	NA	Si	CUIDADO DEL AGUA	41

		GRI 2016		GRI 2021			RESPUESTA		
CÓDIGO	TEMA	GRI	CONTENIDO	CÓDIGO	TEMA	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	
<b>TEMAS MATERIALES - EMISIONES A LA ATMÓSFERA (GAS Y ENERGÍA)</b>									
GRI 103	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/ NUESTRA HUELLA DE CARBONO	23
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3-3	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/ NUESTRA HUELLA DE CARBONO	23
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3-3				Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/ NUESTRA HUELLA DE CARBONO
GRI 305	Emisiones	305-1	Emisiones directas de Gases de efecto invernadero (alcance 1)	NA	NA	NA	Si	NUESTRA HUELLA DE CARBONO	32
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	NA	NA	NA	Si	NUESTRA HUELLA DE CARBONO	32
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI <sup>1</sup>	NA	NA	NA	Si	RATIO COMPARATIVA CUARTO NOCHE OCUPADO (C.N.O)	35
<b>TEMAS MATERIALES - GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD</b>									
GRI 103	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/ NUESTRA HUELLA DE CARBONO	23
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3-3	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/ NUESTRA HUELLA DE CARBONO	23
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3-3				Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/ NUESTRA HUELLA DE CARBONO
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	NA	NA	NA	Si	PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD	48
		304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	NA	NA	NA	si	PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD	48
<b>TEMAS MATERIALES - CONSUMO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA</b>									
GRI 103	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/ EFICIENCIA ENERGÉTICA	23
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3-3	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/ EFICIENCIA ENERGÉTICA	23
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3-3				Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/ EFICIENCIA ENERGÉTICA

1 Por Cuarto Noche Ocupado



		GRI 2016		GRI 2021			RESPUESTA		
CÓDIGO	TEMA	GRI	CONTENIDO	CÓDIGO	TEMA	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	
GRI 302	Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	NA	NA	NA	Si	EFICIENCIA ENERGÉTICA	37
		302-3	Intensidad energética de la organización <sup>2</sup>	NA	NA	NA	Si	EFICIENCIA ENERGÉTICA	37
<b>OTROS INDICADORES AMBIENTALES - CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL</b>									
GRI 307	Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	NA	NA	NA	Si	APEGO TOTAL A LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL	57
<b>OTROS INDICADORES AMBIENTALES - EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>									
GRI 308	Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Evaluación ambiental de proveedores	NA	NA	NA	Si	COMPRAS SOSTENIBLES	55
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	NA	NA	NA	Si	LICITACIÓN CON PROVEEDORES	57
<b>SOCIAL INTERNO</b>									
<b>TEMAS MATERIALES - CONDICIONES LABORALES JUSTAS</b>									
GRI 103	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	23
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3-3	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	23
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	23
GRI 401	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	NA	NA	NA	Si	TASA DE ROTACIÓN	76
		401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	NA	NA	NA	Si	PRESTACIONES Y BENEFICIOS	85
<b>TEMAS MATERIALES - SALUD Y SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE COLABORADORES Y HUÉSPEDES</b>									
GRI 103	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	23
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3-3	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	23
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	23
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo	403-9	Lesiones por accidente laboral	NA	NA	NA	Si	SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	88
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales	NA	NA	NA	Si	SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	88

<sup>2</sup> Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.  
Consumo total del hotel entre el número de Cuartos Noche Ocupado



		GRI 2016		GRI 2021			RESPUESTA		
CÓDIGO	TEMA	GRI	CONTENIDO	CÓDIGO	TEMA	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	
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	NA	NA	NA	Si	COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUÉSPEDES	12
GRI 418	Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	NA	NA	NA	Si	COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUÉSPEDES/ COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUÉSPEDES SALUD, SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE	12, 14
GRI 419	Cumplimiento Socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	NA	NA	NA	Si	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE	14
<b>TEMAS MATERIALES - BIENESTAR INTEGRAL DE COLABORADORES</b>									
GRI 103	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3-3	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	23
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	23
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	23
<b>Vease indicador GRI 401-2</b>									
<b>TEMAS MATERIALES - DESARROLLO PROFESIONAL Y CRECIMIENTO</b>									
GRI 103	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3-3	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/APRENDIZAJE, CONFIANZA Y COMUNICACIÓN/EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	23
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/APRENDIZAJE, CONFIANZA Y COMUNICACIÓN/EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	23
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3-3			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES/APRENDIZAJE, CONFIANZA Y COMUNICACIÓN/EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	23
GRI 404	Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	NA	NA	NA	Si	APRENDIZAJE, CONFIANZA Y COMUNICACIÓN	78
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	NA	NA	NA	Si	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	83
<b>OTROS INDICADORES SOCIALES - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>									
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	NA	NA	NA	Si	CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR SOCIAL/ PROGRAMA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL/EQUIDAD DE GÉNERO	74, 90, 92
<b>OTROS INDICADORES SOCIALES - ANTICORRUPCIÓN</b>									
GRI 205	Anticorrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	NA	NA	NA	Si	INTEGRIDAD/CAPACITACIÓN EN EL CÓDIGO DE ÉTICA y POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN	63, 66



		GRI 2016		GRI 2021			RESPUESTA	
CÓDIGO	TEMA	GRI	CONTENIDO	CÓDIGO	TEMA	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA
<b>SOCIAL EXTERNO</b>								
<b>TEMAS MATERIALES - CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>								
<b>GRI 103</b>	<b>Enfoque de gestión</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	<b>3-3</b>			Si	23
		<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>3-3</b>	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	23
		<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	<b>3-3</b>			Si	23
<b>GRI 412</b>	<b>Evaluación de los derechos humanos</b>	<b>412-1</b>	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	<b>NA</b>	NA	NA	Si	CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL DE MÉXICO 95
<b>Consulte los indicadores GRI 102-16 y 102-17</b>								
<b>TEMAS MATERIALES - PRESERVACIÓN DE CULTURA LOCAL Y PATRIMONIO NATURAL</b>								
<b>GRI 103</b>	<b>Enfoque de gestión</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	<b>3-3</b>			Si	23
		<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>3-3</b>	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	23
		<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	<b>3-3</b>			Si	23
<b>Consulte los indicadores GRI 304-1, 304.2</b>								
<b>TEMAS MATERIALES - PROMOCIÓN DEL TURISMO RESPONSABLE</b>								
<b>GRI 103</b>	<b>Enfoque de gestión</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	<b>3-3</b>			Si	23
		<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>3-3</b>	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	23
		<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	<b>3-3</b>			Si	23
<b>Consulte los indicadores GRI 304-1, 304.2, 412-1</b>								
<b>TEMAS MATERIALES - PARTICIPACIÓN Y EMPODERAMIENTO DE COMUNIDADES</b>								
<b>GRI 103</b>	<b>Enfoque de gestión</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	<b>3-3</b>			Si	23
		<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>3-3</b>	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	23
		<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	<b>3-3</b>			Si	23
<b>Consulte los indicadores GRI 201-1 y 203-1</b>								

		GRI 2016		GRI 2021			RESPUESTA		
CÓDIGO	TEMA	GRI	CONTENIDO	CÓDIGO	TEMA	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	
<b>ECONÓMICO</b>									
<b>TEMAS MATERIALES - IMPACTO ECONÓMICO LOCAL A TRAVÉS DE GENERACIÓN DE EMPLEOS DIRECTOS E INDIRECTOS</b>									
<b>GRI 103</b>	<b>Enfoque de gestión</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	<b>3-3</b>	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES	23
		<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>3-3</b>			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES	23
		<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	<b>3-3</b>			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES	23
<b>GRI 201</b>	<b>Desempeño Económico</b>	<b>201-1</b>	Valor económico directo generado y distribuido	<b>NA</b>	NA	NA	Si	INVERSIÓN SOCIAL	67
<b>GRI 203</b>	<b>Impactos económicos indirectos</b>	<b>203-1</b>	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	<b>NA</b>	NA	NA	Si	PROGRAMAS DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	68
<b>GRI 203</b>	<b>Impactos económicos indirectos</b>	<b>203-2</b>	Impactos económicos indirectos significativos	<b>NA</b>	NA	NA	Si	NUESTRA FILOSOFÍA	8
<b>GRI 204</b>	<b>Prácticas de Adquisición</b>	<b>204-1</b>	Proporción del gasto en proveedores locales	<b>NA</b>	NA	NA	Si	LICITACIÓN CON PROVEEDORES	57
<b>TEMAS MATERIALES - IMPACTO ECONÓMICO LOCAL A TRAVÉS DE GENERACIÓN DE EMPLEOS DIRECTOS E INDIRECTOS</b>									
<b>GRI 103</b>	<b>Enfoque de gestión</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	<b>3-3</b>	Gestión de temas materiales	Divulgación de temas importantes	Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES	23
		<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>3-3</b>			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES	23
		<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	<b>3-3</b>			Si	GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES	23

Consulte los indicadores GRI 102-11



# ÍNDICE CONTENIDOS SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)



## /INDUSTRY STANDARD | VERSION 2018-10

SASB CÓDIGO	METRICA	2019	2020	2021	SECCIÓN DEL REPORTE	PÁGINA
SV-HL-130a.1	(1) Total de energía consumida, Gigajulios (GJ)	209,771.31	147,344.20	171,230.29	EFICIENCIA ENERGÉTICA	37
SV-HL-130a.1	(2) Porcentaje de electricidad de la red, Gigajulios (GJ)	100%	100%	100%	EFICIENCIA ENERGÉTICA	37
SV-HL-130a.1	(3) Porcentaje de renovables Gigajulios (GJ), porcentaje (%)		No Aplica		EFICIENCIA ENERGÉTICA	37
SV-HL-140a.1	(1) Total de agua extraída, Mil metros cúbicos (m³)	1,106,121	696,885	830,428	CUIDADO DEL AGUA	41
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	69%	EXTRACCIÓN DE AGUA EN ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO	43
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	13	NÚMERO DE INSTALACIONES UBICADAS CERCA O EN ZONAS PROTEGIDAS	48
SV-HL-160a.2	Descripción de las políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas	<b>Política de Impacto Medio Ambiental &gt;&gt;</b> • Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, A.C. (Águila Real) • Voluntariado de Impacto Ambiental ECOPIIL – Encuentro de Innovación Social y Ambiental.			IMPACTO EN LAS OPERACIONES	50
SV-HL-310a.1	Tasa de rotación (1) voluntaria e (2) involuntaria de los empleados de las instalaciones de alojamiento	Voluntaria 10.01% Involuntaria 0.18%	Voluntaria 6.42% Involuntaria 4.06%	Voluntaria 8.51% Involuntaria 2.60%	ROTACIÓN DE PERSONAL	76
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		SASB SV0201-07	88

SASB CÓDIGO	METRICA	2019	2020	2021	SECCIÓN DEL REPORTE	PÁGINA
<b>SV-HL-310a.3</b>	1) Salario medio por horas MXN	30.34	38.12	39.29	SUELDOS, BENEFICIOS Y PRESTACIONES	85
	y 2) Porcentaje de empleados de las instalaciones de alojamiento que ganan el salario mínimo, por región		100%			85
<b>SV-HL-310a.4</b>	Descripción de las políticas y programas de prevención del acoso laboral		Código de Ética Programa Confía		CÓDIGO DE ÉTICA/ PROGRAMA CONFÍA	63
<b>SV-HL-450a.1</b>	Número de instalaciones de alojamiento ubicadas en zonas de inundación de 100 años	35	40	40	HOTELES UBICADOS EN ZONAS DE INUNDACIÓN	58
<b>SV-HL-000.A</b>	Número plazas de alojamiento disponibles	6,239,759	6,356,468	6,338,175		11
<b>SV-HL-000.B</b>	Tasa de ocupación media (3)	56.90%	27.70%	40.30%		11
<b>SV-HL-000.C</b>	Superficie total de las instalaciones de alojamiento (4) / Metros cuadrados (m²)	794,426	806,258	759,137		11
<b>SV-HL-000.D</b>	Número de instalaciones de alojamiento y el porcentaje que son: Convertidas	28 (25%)	38 (25)%	38 (25%)	PARÁMETROS DE ACTIVIDAD SASB	11
	(2) propias	61 (40%)	62 (40)%	62 (41%)		11
	arrendadas,	14 (9%)	14 (9)%	14 (9%)		11
	(3) en régimen de franquicia y administrados	39 (26%)	40 (26)%	38 (25%)		11



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



RECOMENDACIONES	REPORTES RECOMENDADOS	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	28	<p><b>Monitoreo de la Estrategia de Sostenibilidad</b> Hoteles City 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 y Administración, 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 .</p> <p>Entre las responsabilidades del Comité de Sostenibilidad esta definir, aprobar y supervisar la ejecución de la estrategia de Sostenibilidad en Hoteles City a través de Impacto City, programa que incluye la mejora en eco-eficiencia en la operación de la compañía y tiene como objetivo a largo plazo de neutralizar la huella de carbono en al menos 60% de los hoteles con diversas iniciativas.</p> <p><b>Validación de la identificación y priorización de riesgos de cambio climático</b> La Gerencia de Sostenibilidad Corporativa, en colaboración con los demás líderes de la Compañía y la Dirección de Seguridad Corporativa que gestiona los riesgos, han desarrollado un estudio para la identificación de riesgos de cambio climáticos, a partir del cual están evaluando medidas que refuercen la Estrategia de Sostenibilidad.</p> <p><b>Seguimiento de los indicadores ambientales</b> Contamos con un tablero de indicadores operativos que es monitoreado por la Gerencia de Sostenibilidad Corporativa y reportado al Comité de Sostenibilidad. El análisis de su evolución es presentado a través de éste al Comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias que a su vez informa de manera oportuna al Consejo de Administración . Este tablero permite desarrollar y monitorear nuestros indicadores de rendimiento climáticos como toneladas de CO2eq por Cuarto Noche Ocupado, que hemos reducido considerablemente desde el 2013.</p>
	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	28	<p><b>Monitoreo de la Estrategia de Sostenibilidad</b> (incl. iniciativas vinculadas con cambio climático) Comité de Sostenibilidad y Gerencia de Sostenibilidad.</p> <p><b>Integración en la gestión de riesgos</b> Dirección de Seguridad Corporativa y Gerencia de Sostenibilidad Corporativa.</p> <p><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. 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.</p> <p><b>Seguimiento de los indicadores</b> Comité de Sostenibilidad a través de la Gerencia de Sostenibilidad Corporativa. 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)."</p>

RECOMENDACIONES	REPORTES RECOMENDADOS	CÓDIGO	PÁGINA/S	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
<b>Estrategia</b>	a) Describir los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima que ha identificado la organización a corto, medio y largo plazo.	EST-A	59	Hemos realizado una primera identificación de riesgos y oportunidades, cuyo resultados se exponen en el sub-capítulo correspondiente, con el apoyo de especialistas externos. 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.
	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	59	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.
	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	(-)	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.
<b>Gestión de riesgo</b>	a) Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.	GDR-A	59	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.  <b>Iniciativas ya existentes</b> » Sesiones del Comité de Sostenibilidad, con 10 sesiones realizadas durante 2020 y 10 sesiones en 2021. » 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. » Iniciativas de reforestación que contribuye a la captura de carbono. » 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. » Plan estratégico de ahorro de energéticos que nos permite controlar los gastos y optimizar consumos de cada unidad de negocio. » 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. » Participación en la Hora del Planeta » Iniciativas que dejan huella - Voluntariado Ambiental. Nuevas iniciativas de refuerzo: en desarrollo.
	b) Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.	GDR-B	59	
	c) Describir cómo los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima están integrados en la gestión general de riesgos de la organización.	GDR-C	59	Los resultados del análisis de riesgos de cambio climático ya se integran parcialmente en los mapas de riesgos de que dispone actualmente Hoteles City y que se actualizan en conjunto con la Dirección de Seguridad Corporativa y especialistas de seguros.  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.
<b>Métricas y objetivos</b>	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	32	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	32	Ya disponibles. Por tercer año consecutivo en Hoteles City, 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 durante 2020 y 2021 continuamos 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 esperamos 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

## FACTORES DE EMISIONES

DATO	FACTOR	UNIDAD
Electricidad México	0.423	tCO <sub>2</sub> e/MWh
Electricidad Costa Rica	0.0282	tCO <sub>2</sub> e/MWh
Electricidad Colombia	0.203	tCO <sub>2</sub> e/MWh
Electricidad Chile	0.3907	tCO <sub>2</sub> e/MWh
Gasolina (CO <sub>2</sub> )	0.0000693	ton / MJ
Gasolina (CH <sub>4</sub> )	0.000025	kg / MJ
Gasolina (NO <sub>2</sub> )	0.000008	kg / MJ
Diesel (CO <sub>2</sub> )	0.0000741	ton / MJ
Diesel (CH <sub>4</sub> )	0.0000039	kg / MJ
Diesel (NO <sub>2</sub> )	0.0000039	kg / MJ
Gas Natural (CO <sub>2</sub> )	0.0000561	ton / MJ

DATO	FACTOR	UNIDAD
Gas Natural (CH <sub>4</sub> )	0.000092	kg / MJ
Gas Natural (NO <sub>2</sub> )	0.000003	kg / MJ
Gas LP (CO <sub>2</sub> )	0.0000631	kg / MJ
Gas LP (CH <sub>4</sub> )	0.000062	kg / MJ
Gas LP (NO <sub>2</sub> )	0.0000002	kg / MJ
Gasolina PC	30.0715853	MJ / l
Diesel PC	37.6759665	MJ / l
Gas Natural PC	0.040333	MJ / l
Gas LP PC	26.1215841	MJ / l
PCG CH <sub>4</sub>	27.9	CO <sub>2</sub> /CH <sub>4</sub>
PCG NO <sub>2</sub>	273	CO <sub>2</sub> /N <sub>2</sub> O

# ANEXO 2

## 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 y 2021. 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:

### 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, y de vigilar que las decisiones de inversión, desarrollo y operación de la compañía estén orientadas a cumplir con las mejores prácticas de sostenibilidad.

### RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO

En Hoteles City 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 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.

## 1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POTENCIALES

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.

## 2 CLASIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE RIESGOS POTENCIALES

Se priorizaron los riesgos de acuerdo a la percepción de Hoteles City 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.

## 3 ELABORACIÓN DE MATRIZ DE RIESGOS

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.



## PRINCIPALES RIESGOS IDENTIFICADOS, CONSIDERANDO LAS RECOMENDACIONES Y CATEGORÍAS DE TCFD

CATEGORÍA	TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD	INICIATIVAS RELACIONADAS DE HOTELES CITY
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. 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.

### GESTIÓN DE RIESGOS

Como parte de manejo integral de riesgos, en Hoteles City 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.

### 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.



# CARTA DE VERIFICACIÓN



MADRID - A CORUÑA  
 AMSTERDAM - LONDRES - PARIS - ISTANBUL  
 CIUDAD DE MÉXICO - CIUDAD DE PANAMÁ - CIUDAD DE GUATEMALA - 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"),

Conforme a su solicitud, hemos sido requeridos para proporcionar un nivel de aseguramiento limitado sobre la información correspondiente contenida en el Informe de Sostenibilidad 2021 (en adelante el "Informe") de Hoteles City, para el ejercicio comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2021.

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

Hoteles City 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 no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga creer que la información contenida en el Informe de Sostenibilidad 2021 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 24 de mayo de 2022



MADRID - A CORUÑA  
 AMSTERDAM - LONDRES - PARIS - ISTANBUL  
 CIUDAD DE MÉXICO - CIUDAD DE PANAMÁ - CIUDAD DE GUATEMALA - 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
102-13	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



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

HOTELES CITY.

CITY CENTRO. CITY EXPRESS  
Suites.

CITY  
EXPRESS  
PLUS.

cityexpress.  
hoteles

cityexpress.  
Junior

CityPremios.  
Rewards by Hoteles City