

# MEMORIA SOBRE COMUNICACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

---

Santa Fe  
grupo | hotelero

---



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL





**DERECHOS HUMANOS**



**ESTÁNDARES LABORALES**



**MEDIO AMBIENTE**



**ANTICORRUPCIÓN**



# ÍNDICE

Carta de la Dirección General y declaración de apoyo al Pacto Mundial .....	6
Perfil de Grupo Hotelero Santa Fe .....	8
Metodología y estructura del Reporte .....	15
Modelo de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas .....	18
Modelo de Gestión en Sostenibilidad de Grupo Hotelero Santa Fe .....	19
Apoyo a los 10 Principios del Pacto Mundial .....	34

## DERECHOS HUMANOS



Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia .....	34
Principio 2: No ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.	

## ESTÁNDARES LABORALES



Principio 3. Libre asociación y derecho a la negociación colectiva. ....	41
Principio 4. Apoyo a la eliminación de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	
Principio 5. Apoyo a la erradicación del trabajo infantil.	
Principio 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.	

# MEDIO AMBIENTE



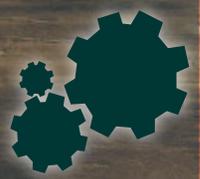
- Principio 7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. .... 56
- Principio 8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

# ANTICORRUPCIÓN



- Principio 10. Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. .... 72

# CARTA DE APOYO AL PACTO MUNDIAL DE LA ONU POR LA DIRECCIÓN GENERAL



Me complace comunicarles en estas páginas, la información correspondiente al primer Reporte de Comunicación sobre el Progreso del Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas - ONU.

Como compañía es un gusto compartirles los avances y desafíos que hemos afrontado, para ser cada día más conscientes y responsables con el entorno. Nuestro camino hacia la Sostenibilidad se ha tratado de un esfuerzo creciente y de mejora continua que comenzó en 2010, desde la consolidación misma de Grupo Hotelero Santa Fe, S.A.B. de C.V. en donde hemos establecido una ruta estratégica para apoyar temas referentes a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

A través de esta memoria, expresamos nuestra convicción por reforzar e impulsar los diez principios del Pacto Mundial dentro en nuestra esfera de influencia. Estamos comprometidos a hacer del Pacto Mundial y sus principios, parte fundamental de nuestra estrategia y cultura, de tal forma que sea una realidad en las acciones cotidianas de la empresa. Al involucrarnos en proyectos de cooperación y colaboración con nuestros Grupos de Interés, contribuimos de manera amplia con las propuestas empresariales impulsadas por la ONU, destacando además nuestro enfoque para contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la agenda 2030.

En el presente informe, podrán encontrar la forma en que se ha ido consolidando nuestra visión como Empresa Socialmente Responsable y como nuestros compromisos y actividades se han fortalecido, destacando la expansión de nuestra presencia comercial y posicionamiento en México. Como una empresa pública, que cotiza a través de la Bolsa Mexicana de Valores, la calidad y el servicio son fundamentales y los resultados tanto económicos como sociales y ambientales, nos permiten brindar la confianza en nuestro desempeño para nuestros inversionistas.

Con el reforzamiento de áreas especializadas como es el caso del departamento en Responsabilidad Social y Sustentabilidad, formalizamos e institucionalizamos nuestra actividad, para dar cumplimiento a los diversos estándares nacionales e internacionales y lograr que nuestro Grupo, cuente con una gestión de clase mundial, fortaleciendo paralelamente la productividad y la eficiencia operacional de nuestro negocio, preparándonos para enfrentar los nuevos retos competitivos.

También encontrarán las iniciativas que hemos emprendido tanto en el corporativo, como en nuestros diferentes hoteles, buscando contribuir positivamente a la sociedad así como a reducir los impactos de las operaciones, sobre todo en materia ambiental, logrando así que cada acción genere sentido de Responsabilidad Social para nuestro público interno y externo, destacando la importancia de construir una confianza y reputación sólida entre nuestros clientes e inversionistas.

Con este primer reporte en Sostenibilidad, Grupo Hotelero Santa Fe, S.A.B. de C.V. comparte con sus grupos de interés, sus compromisos y retos, para continuar formando parte de la mejor oferta hotelera del país.

Atentamente

Sr. Francisco Zinser Cieslik  
**Director General**  
**Grupo Hotelero Santa Fe**

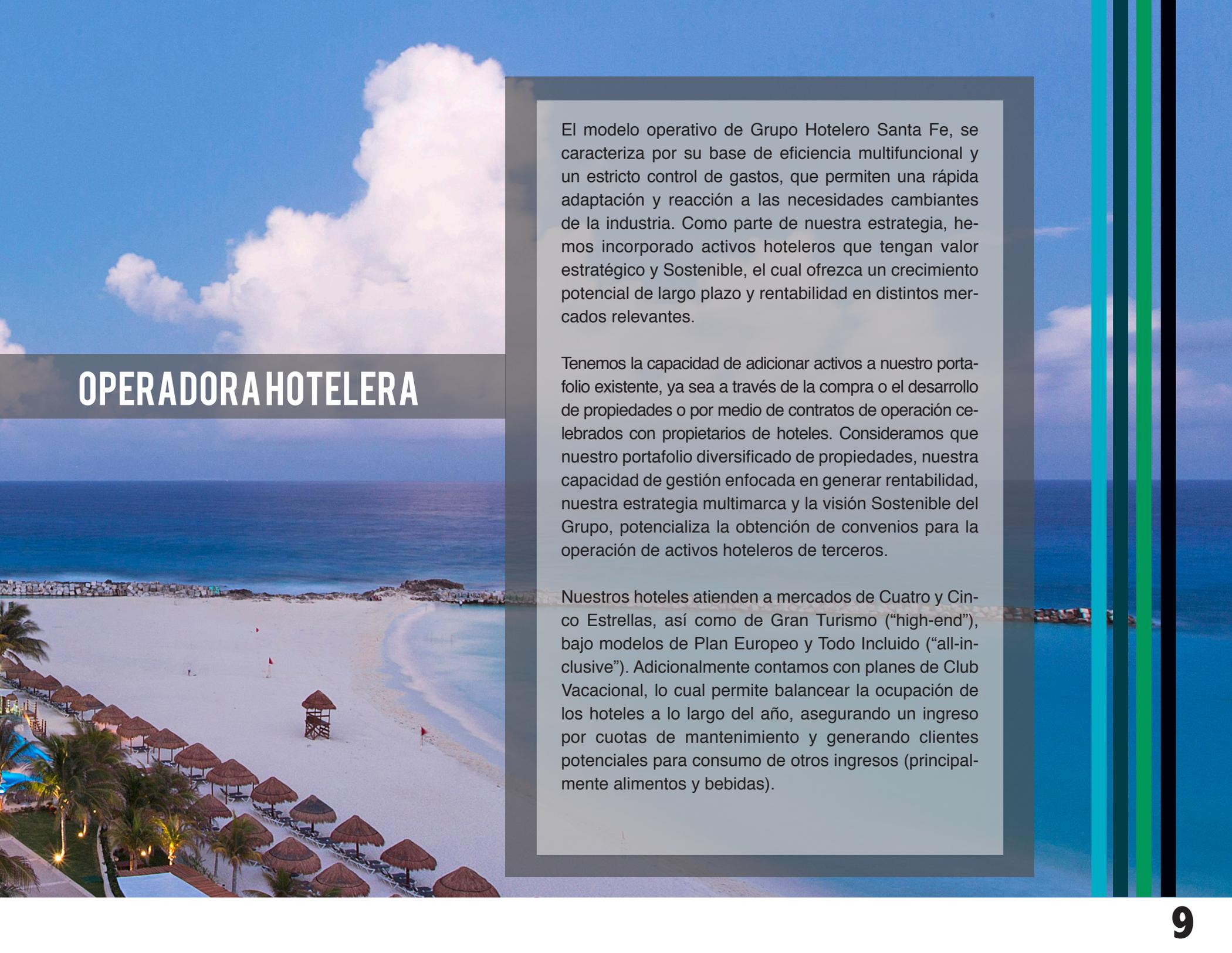


# PERFIL DE GRUPO HOTELERO SANTA FE

Somos una de las empresas líderes dentro de la industria hotelera mexicana, enfocada en adquirir, desarrollar y operar hoteles, bajo una estrategia única multimarca y multisegmento. Nuestra visión nos permite ofrecer diferentes experiencias, que se adecuan a la demanda específica de diversos mercados, y que logran maximizar la rentabilidad de nuestras inversiones.

Nuestro equipo directivo cuenta con una larga trayectoria de éxito en la industria hotelera en nuestro país, con una experiencia que asciende a más de 28 años y que ha logrado, la adquisición y desarrollo de más de 10,000 habitaciones.





## OPERADORA HOTELERA

El modelo operativo de Grupo Hotelero Santa Fe, se caracteriza por su base de eficiencia multifuncional y un estricto control de gastos, que permiten una rápida adaptación y reacción a las necesidades cambiantes de la industria. Como parte de nuestra estrategia, hemos incorporado activos hoteleros que tengan valor estratégico y Sostenible, el cual ofrezca un crecimiento potencial de largo plazo y rentabilidad en distintos mercados relevantes.

Tenemos la capacidad de adicionar activos a nuestro portafolio existente, ya sea a través de la compra o el desarrollo de propiedades o por medio de contratos de operación celebrados con propietarios de hoteles. Consideramos que nuestro portafolio diversificado de propiedades, nuestra capacidad de gestión enfocada en generar rentabilidad, nuestra estrategia multimarca y la visión Sostenible del Grupo, potencializa la obtención de convenios para la operación de activos hoteleros de terceros.

Nuestros hoteles atienden a mercados de Cuatro y Cinco Estrellas, así como de Gran Turismo (“high-end”), bajo modelos de Plan Europeo y Todo Incluido (“all-inclusive”). Adicionalmente contamos con planes de Club Vacacional, lo cual permite balancear la ocupación de los hoteles a lo largo del año, asegurando un ingreso por cuotas de mantenimiento y generando clientes potenciales para consumo de otros ingresos (principalmente alimentos y bebidas).

# HOTELES PERTENECIENTES A GRUPO HOTELERO SANTA FE<sup>1</sup>

No.	Nombre del Hotel	Total Habitaciones	Propiedad	Categoría	Ciudad	Estado
1	Hilton Guadalajara	450	100%	Gran Turismo	Guadalajara	Jalisco
2	Hilton Garden Inn Monterrey	150	100%	4 estrellas	Monterrey	Nuevo León
3	Krystal Urban Cd. Juárez	120	100%	4 estrellas	Ciudad Juárez	Chihuahua
4	Krystal Grand Reforma Uno	500	-	Gran Turismo	Ciudad de México	Ciudad de México
5	Krystal Urban Cancún	212	100%	4 estrellas	Cancún	Quintana Roo
6	Krystal Satélite María Bárbara	215	100%	5 estrellas	Estado de México	Estado de México
7	Hilton Garden Inn Monterrey Aeropuerto	134	15%	4 estrellas	Monterrey	Nuevo León
8	Hampton Inn & Suites Paraíso Tabasco	117	-	4 estrellas	Paraíso	Tabasco
9	Krystal Urban Aeropuerto Ciudad de México	96	-	4 estrellas	Ciudad de México	Ciudad de México
10	Krystal Urban Guadalajara	140	100%	4 estrellas	Guadalajara	Jalisco
11	Krystal Monterrey	207	-	5 estrellas	Monterrey	Nuevo León
<b>Subtotal Urbano</b>		<b>2,341</b>				
12	Krystal Resort Cancún	502	-	5 estrellas	Cancún	Quintana Roo
13	Krystal Resort Ixtapa	255	-	5 estrellas	Ixtapa	Guerrero
14	Krystal Resort Puerto Vallarta	258	-	5 estrellas	Puerto Vallarta	Jalisco
15	Hilton Puerto Vallarta Resort	259	100%	Gran Turismo	Puerto Vallarta	Jalisco
16	Krystal Beach Acapulco	400	100%	4 estrellas	Acapulco	Guerrero
17	Krystal Grand Punta Cancún	295	100%	Gran Turismo	Cancún	Quintana Roo
<b>Subtotal Playa</b>		<b>1,969</b>				
<b>Total en Operación</b>		<b>4,310</b>				
18	Krystal Residences & Suites	200	50%	5 estrellas	Ciudad de México	Ciudad de México
19	Krystal Grand Insurgentes	250	50%	Gran Turismo	Ciudad de México	Ciudad de México
	Ampliación Krystal Grand Punta Cancún	100	100%	Gran Turismo	Cancún	Quintana Roo
	Ampliación Hilton Puerto Vallarta	192	100%	Gran Turismo	Puerto Vallarta	Jalisco
	Ampliación Krystal Puerto Vallarta	216	-	5 estrellas	Puerto Vallarta	Jalisco
<b>Total en Desarrollo</b>		<b>958</b>				
<b>Total</b>		<b>5,268</b>				

<sup>1</sup> Información actualizada de Grupo Hotelero Santa Fe, S.A.B. de C.V. al Tercer Cuarto de 2016 (3Q16).

## NUESTRA PASIÓN POR EL SERVICIO

Somos profesionales en la operación hotelera, apasionados por el servicio entregado a nuestros huéspedes, y estamos fuertemente comprometidos con nuestro desempeño socialmente responsable. Grupo Hotelero Santa Fe, participa activamente para que los procesos implementados, logren la satisfacción de nuestros huéspedes, en donde destaca la atención y el servicio, la limpieza de las habitaciones, la calidad de los alimentos y la generación de un gran ambiente en los espacios, todo esto resultado de nuestra política de satisfacción al cliente.

## FILOSOFÍA CORPORATIVA

### MISIÓN

Lograr que nuestros huéspedes y clientes vivan experiencias placenteras e inolvidables, a través de colaboradores apasionados por el servicio de calidad, que aunado a una buena gestión, nos permita generar la rentabilidad esperada por nuestros socios, accionistas e inversionistas.

### VISIÓN

Ser reconocidos como una de las mejores empresas hoteleras por su alta rentabilidad, ética profesional y confianza, calidad en sus productos y servicios, contando con colaboradores orgullosos de pertenecer al grupo.

# NUESTROS VALORES

## Honestidad

### Actuamos con Honestidad

Actuamos con honor, sin comprometer la verdad, manteniendo los más elevados criterios profesionales con nuestros clientes, inversionistas y colaboradores.

## Servicio

### Nuestra vocación es servir con pasión

Vimos con pasión, nos aseguramos que nuestros clientes pasen momentos inolvidables al superar sus expectativas, hacemos que su estancia sea un nuevo estilo de vida.

## Compromiso

### Comprometidos con nuestro entorno

Tomamos acciones responsables que impactan la vida de manera positiva, dentro y fuera de la organización, contribuimos con el Desarrollo Sustentable en beneficio del medio ambiente y la comunidad.

## Rentabilidad

### Buscamos la rentabilidad y crecimiento del negocio

Trabajamos para obtener la rentabilidad esperada, por nuestros inversionistas y de este modo, crecer todos juntos.

## Equipo

### Trabajamos en equipo

Aportamos lo mejor de cada uno para sumar esfuerzos y multiplicar logros, predicamos con el ejemplo y velamos por desarrollar a nuestra gente. Creemos en el respeto a la diversidad, con condiciones de trabajo sin barreras.

## Eficiencia

### Operamos eficientemente

Hacemos las cosas bien a la primera, promovemos la constante búsqueda de ideas creativas que tengan el potencial de cambiar y mejorar nuestra organización, desde nuestras funciones.

## Disfrutar

### Disfrutamos lo que hacemos

Disfrutamos de sobremanera lo que hacemos, compartimos con entusiasmo las cosas que hacemos día con día, nos sentimos orgullosos de llevar un ADN mexicano, pero principalmente de hacer de nuestro trabajo, una forma divertida de vivir.

# CERTIFICACIONES, DISTINTIVOS Y ADHESIONES EN RSE

## PACTO MUNDIAL

Desde 2015, nuestra compañía se adhirió al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas, con el objetivo de participar activamente en la Red Mexicana y comprometerse tanto con los 10 principios como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la agenda 2030.

## DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

En 2016 Grupo Hotelero Santa Fe fue reconocido por el Centro Mexicano para la Filantropía – CEMEFI, con el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, en donde mediante el proceso de autodiagnóstico, demostramos nuestro desempeño en temas de: Gestión de la Responsabilidad Social, Calidad de Vida, compromiso con el Medio Ambiente, Vinculación con la Comunidad, y Ética y Gobierno Corporativo.

## SÚPER EMPRESAS 2016

La satisfacción de nuestros colaboradores nos ha permitido por dos años consecutivos, ser parte del ranking “Súper Empresas Expansión”, lugares donde todos quieren trabajar, como resultado de las buenas prácticas y valores de Grupo Hotelero Santa Fe, de tal forma que hemos sido reconocidos, por fortalecer nuestra cultura y clima organizacional.



EXPANSION

SÚPER  
EMPRESAS

2016



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL



EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE

## DATOS DE GRUPO HOTELERO SANTA FE

### Oficinas Corporativas

Juan Salvador Agraz No. 65, Piso 20  
Colonia Santa Fe, C.P. 05348  
Delegación Cuajimalpa  
Ciudad de México, México

### Sitio Web

[www.gsf-hoteles.com](http://www.gsf-hoteles.com)

### Sector: Privado

**Actividad:** Turismo, Adquisición y Operación Hotelera,  
Alimentos y Bebidas

**Países de Operación:** México

---

S a n t a F e  
g r u p o | h o t e l e r o

---

# METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA DEL REPORTE DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO (COP)

La metodología utilizada para la realización de esta memoria, está cimentada en la propuesta desarrollada por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para la presentación de reportes Comunicación de Progreso (CoP) a los Grupos de Interés.

La elaboración de este reporte, se ha elaborado bajo el compromiso que en 2015, Grupo Hotelero Santa Fe, estableció con los 10 Principios del Pacto Mundial; su presentación no sólo es muestra de un proceso de mejora continua, sino que se enfoca en establecer mecanismos institucionales de comunicación con las partes interesadas y en alineación con nuestros objetivos estratégicos de negocios, dentro de los cuales las metas de Sostenibilidad, son fundamentales.

*con relación a  
este informe*

La evolución de los Objetivos del Milenio, permitió en 2015 la definición y presentación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en una agenda-compromiso para el año 2030; el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) lanzada en 2010, fue un llamado a las empresas de todo el mundo para alinear sus estrategias y operaciones con los 10 principios, y considerando la nueva agenda establecida con los 17 ODS, de manera conjunta, hoy para Grupo Hotelero Santa Fe, son una oportunidad de generación de valor compartido, tanto para el fortalecimiento de nuestras actividades como para la revisión de metas en materia de Sostenibilidad.

Como Empresa Socialmente Responsable, nuestra empresa ha trabajado estratégicamente en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, y ha emprendido acciones que hoy se encuentran expresadas de manera transversal en nuestras políticas, procesos y programas.

Grupo Hotelero Santa Fe, agradece a la Red Mexicana del Pacto Mundial por los esfuerzos realizados para posicionarse como la tercera red más grande del mundo y se siente honrado de pertenecer a la iniciativa voluntaria de Responsabilidad Social más grande del mundo, la cual supera 135 países participantes.

Hemos trabajado e invertido constantemente, para liderar el mercado con nuestra oferta de negocio y satisfacción al cliente y, para lograr que los objetivos en Sostenibilidad sean un compromiso en todas las dimensiones del negocio, con un enfoque en el corto, mediano y largo plazo. Hoy los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), abren una oportunidad para que en 2017, Grupo Hotelero Santa Fe considere y defina, aquellos objetivos con los que contribuirá de manera estratégica.



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**1** FIN DE LA POBREZA

**2** HAMBRE CERO

**3** SALUD Y BIENESTAR

**4** EDUCACIÓN DE CALIDAD

**5** IGUALDAD DE GÉNERO

**6** AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

**7** ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

**9** INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

**10** REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

**11** CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

**13** ACCIÓN POR EL CLIMA

**14** VIDA SUBMARINA

**15** VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

**16** PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

**17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

Producido en colaboración con **TROLLBÄCK+COMPANY** | [TheGlobalGoals@trollback.com](mailto:TheGlobalGoals@trollback.com) | +1.212.529.1010  
Para cualquier duda sobre la utilización, por favor comuníquese con: [dpicampaigns@un.org](mailto:dpicampaigns@un.org)

## DATOS SOBRE NUESTRA ADHESIÓN Y OTROS SOBRE ESTE CoP:

### Directivos Responsables

#### Director General:

Francisco Zinser Cieslik

#### Director General Adjunto:

Francisco Medina Elizalde

#### Fecha de adhesión al Pacto Mundial:

3 de febrero de 2015

#### Fecha de publicación del primer informe

CoP: 11 de Enero de 2017

#### Responsable del desarrollo del CoP:

Ana Lucía Rodhas Alcántara

#### Difusión del CoP:

Página Web de Grupo Hotelero Santa Fe, correo electrónico, mailing, intranet, redes sociales, Revista interna, así como a través de la página Web del Pacto Mundial.

## ALCANCE Y COBERTURA

La elaboración del presente Reporte sobre la Comunicación de Progreso, muestra sus compromisos y acciones durante el periodo 2015-2016, considerando tanto al corporativo como las operaciones de nuestros hoteles. Este informe contempla nuestras estrategias y acciones en materia social y ambiental, así como el compromiso con nuestras partes interesadas.

# MODELO DE GESTIÓN DEL PACTO MUNDIAL DE LA ONU

Nuestra estrategia en Sostenibilidad, es consistente con el Modelo de Gestión para la implementación de los 10 principios del Pacto Mundial. Desde nuestra adhesión a este compromiso voluntario en 2015, Grupo Hotelero Santa Fe ha evaluado, definido, implementado, iniciado con la medición y comunicado las diversas políticas, procesos y programas, que son congruentes con el entendimiento del impacto de nuestro negocio en materia económica, social y ambiental.

Como todos los modelos de gestión, se requiere estar comprometido con la mejora continua, por lo que nos sentimos orgullosos de nuestros resultados alcanzados, los cuales compartimos en este reporte. Nuestra meta es que año con año, consolidemos el modelo y logremos el desarrollo de una base de indicadores sólidos, que permita comparar nuestro desempeño en el tiempo, para compartir no sólo nuestros resultados y mejoras, sino el impacto de nuestras acciones y la contribución que Grupo Hotelero Santa Fe, está realizando en alianza con los Objetivos de Desarrollo Sostenible con los que se comprometa.



Tabla 1. Modelo de Gestión del Pacto Mundial. Grupo Hotelero Santa Fe, considera este sistema como parte de sus procesos en materia de Responsabilidad Social.

# COMPROMETERSE

## MODELO DE GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD – GRUPO HOTELERO SANTA FE

Nuestro enfoque en el crecimiento, la eficiencia y los resultados, ha generado que cada año afrontemos nuevos retos y compromisos. Nuestra visión de liderazgo y pasión por el servicio, aunada a la creación de valor compartido, nos permite asegurar a nuestros inversionistas, la transparencia y confiabilidad que hoy requieren los mercados globales.

A través de la integración de diversas herramientas y metodología en Responsabilidad Social como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el distintivo ESR que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía y el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores; Grupo Hotelero Santa Fe, ha desarrollado un Modelo de Gestión, dentro del cual se han establecido objetivos en materia de ética y anticorrupción, derechos humanos, protección de la niñez, derechos laborales e impacto ambiental.

Nuestro compromiso se ha hecho patente a través de nuestra estrategia en Sostenibilidad, de la cual se desprenden las acciones y decisiones que la compañía lleva a cabo año con año, la integración realizada entre el negocio y la generación de valor compartido, para consolidar nuestro desempeño como ciudadanos corporativos responsables; así nuestra cultura se depende de una alineación entre los objetivos de negocio y los compromisos en Sostenibilidad, que se gestionan mediante estructuras ejecutivas y operativas, tanto en el corporativo como en cada uno de nuestros hoteles.

En Grupo Hotelero Santa Fe, asumimos la Responsabilidad Social Empresarial como “La conciencia del compromiso y la acción de mejora continua medida y consistente, que hace posible a la empresa ser más competitiva, cumpliendo con las expectativas de todos sus participantes en particular y de la sociedad en lo general, respetando la dignidad de la persona, las comunidades en que opera y su entorno”<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Definición elaborada por el Centro Mexicano para la Filantropía.

# MODELO DE GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD – GRUPO HOTELERO SANTA FE

## POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

**Como empresa comprometida con el medio ambiente y el desarrollo social, Grupo Hotelero Santa Fe, ha declarado sus compromisos y objetivos para la Sostenibilidad:**

1. Establecer una gestión sustentable de los procesos basada en un equilibrio entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales.
2. Promover el desarrollo integral de las comunidades donde actuamos, y contribuir con el desarrollo sustentable de las regiones donde operamos.
3. Facilitar y patrocinar acciones y proyectos, para la promoción de la sustentabilidad y el desarrollo humano.
4. Aplicar las mejores prácticas de conservación ambiental, minimizando y compensando los impactos de nuestras operaciones.

# POLÍTICA DE RSE Y DESARROLLO

A través de los lineamientos en Responsabilidad Social, se describen las acciones que ha tenido desde su origen nuestra compañía las cuales están enfocadas en la contribución responsable con el desarrollo económico, social y medioambiental de las comunidades en donde operamos.

Somos una empresa consciente de que hoy las prácticas responsables permiten conciliar los intereses legítimos de sus distintos grupos de interés, por lo que asumimos un compromiso con el impacto de nuestras operaciones.

Con estas directrices se establece un marco de referencia, en el que Grupo Hotelero Santa Fe, pueda desarrollar y fortalecer su actuar socialmente responsable, de forma voluntaria y adaptando las acciones que sean necesarias para su cumplimiento.

Esta política se complementa con una serie de otras políticas, procesos y programas que forman parte de la gestión en donde el Comité de Responsabilidad Social, es un órgano interno permanente, que cuenta con las funciones ejecutivas y las facultades de informa-

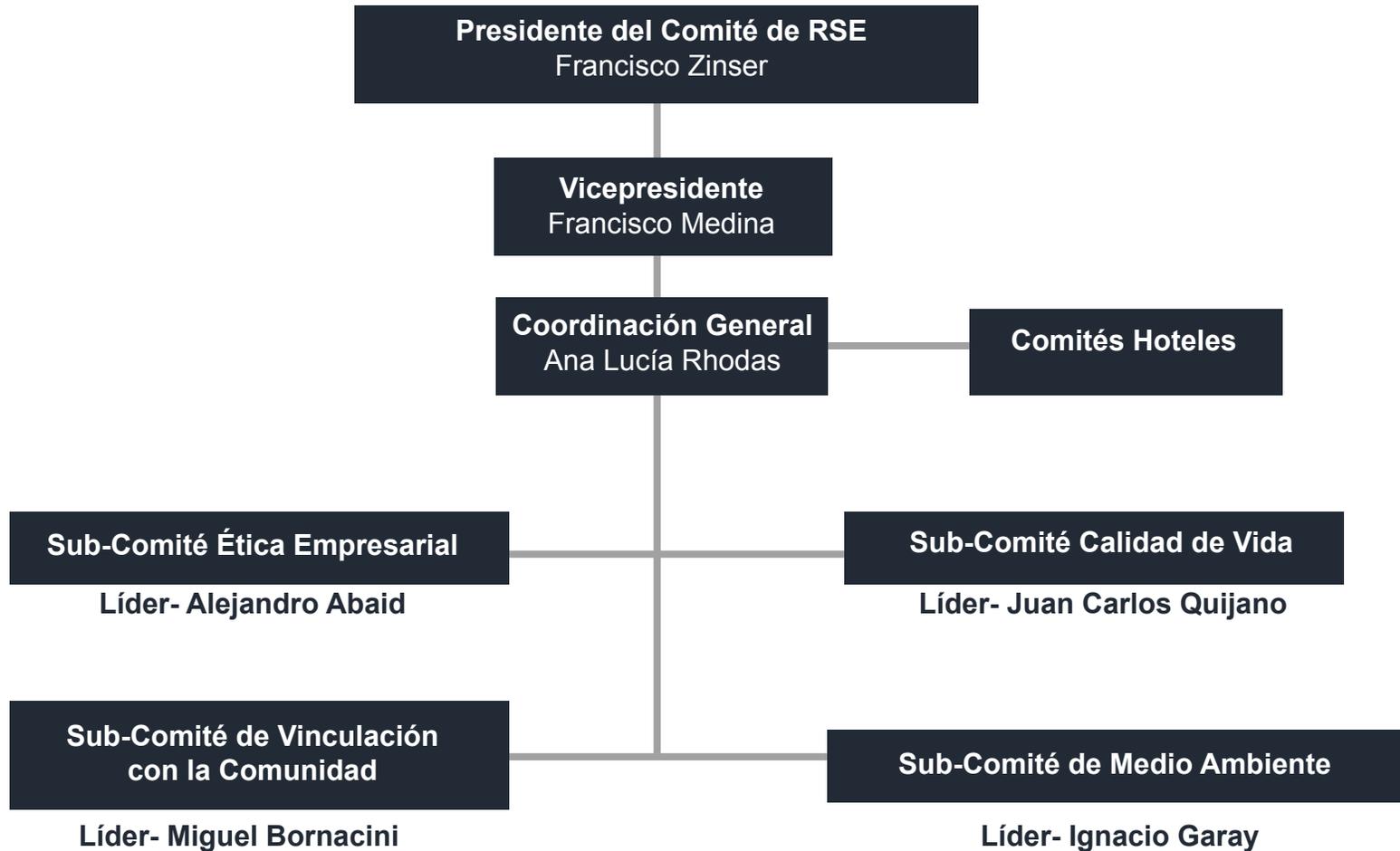
ción, asesoramiento y propuesta, actuando de conformidad con las competencias que tiene establecidas.

## **Consejo de Sostenibilidad**

Exponemos nuestro interés en promover una cultura de Responsabilidad Social entre los colaboradores, socios, accionistas, clientes y la comunidad en general, por medio de iniciativas y acciones que permitan forjar una sociedad más justa y en donde todas las personas tengamos mejores posibilidades de una vida digna, así como para proteger los recursos naturales en los que se sustenta el éxito de nuestra empresa.

A través del establecimiento del Consejo de Sostenibilidad por parte del grupo directivo de la organización, se identificaron y unificaron los compromisos y la visión de sus líderes en materia de Responsabilidad Social, lo que permitió la definición de objetivos y la priorización de los asuntos relevantes de la operación de Grupo Hotelero Santa Fe.

# EL CONSEJO DE RSE, SE ENCUENTRA ESTRUCTURADO COMO SE MUESTRA A CONTINUACIÓN:



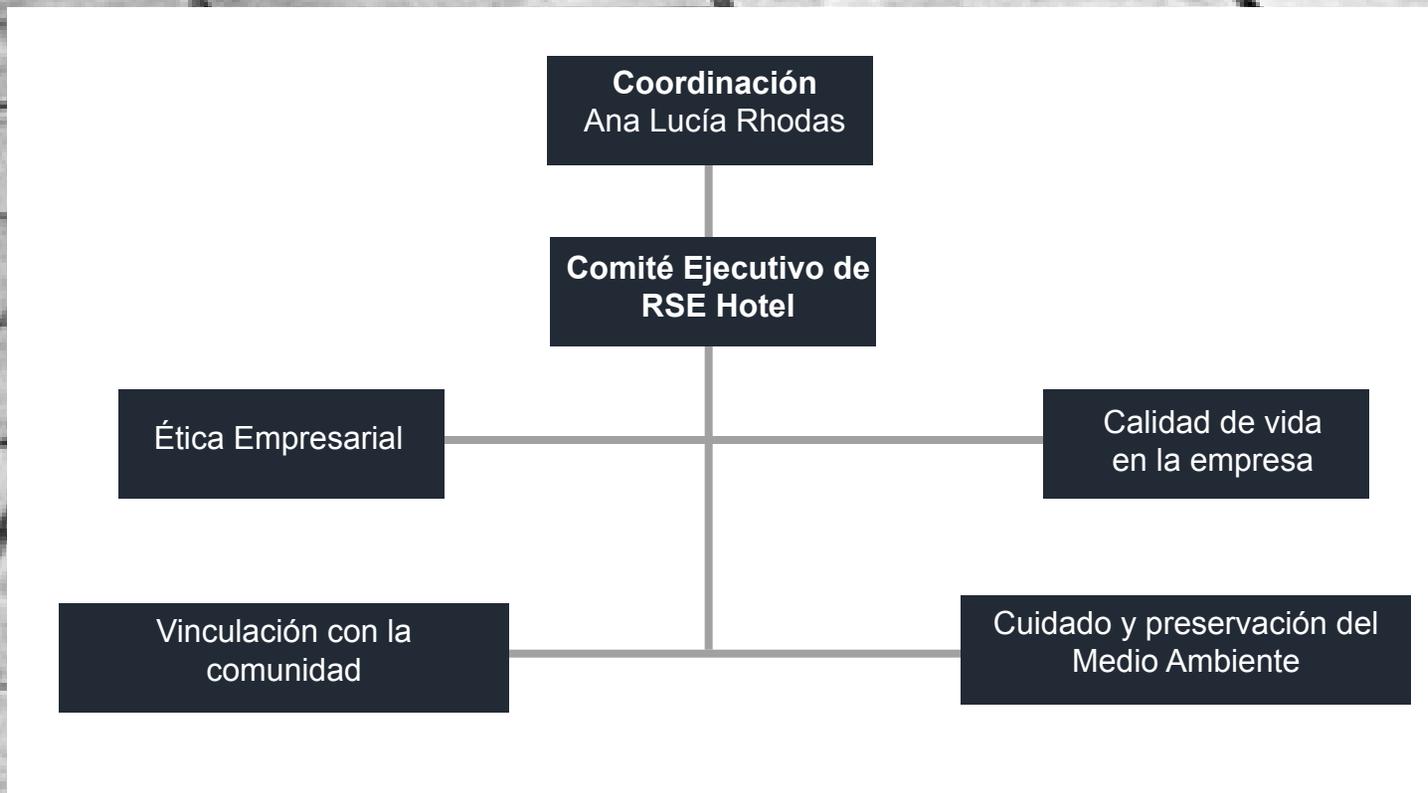
# SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LA PRÁCTICAS DE RSE

De acuerdo con lo previsto en los lineamientos corporativos de Grupo Hotelero Santa Fe, es el Comité de Responsabilidad Social, la entidad encargada de generar y supervisar las diferentes acciones emprendidas que emprenda la empresa en la materia.

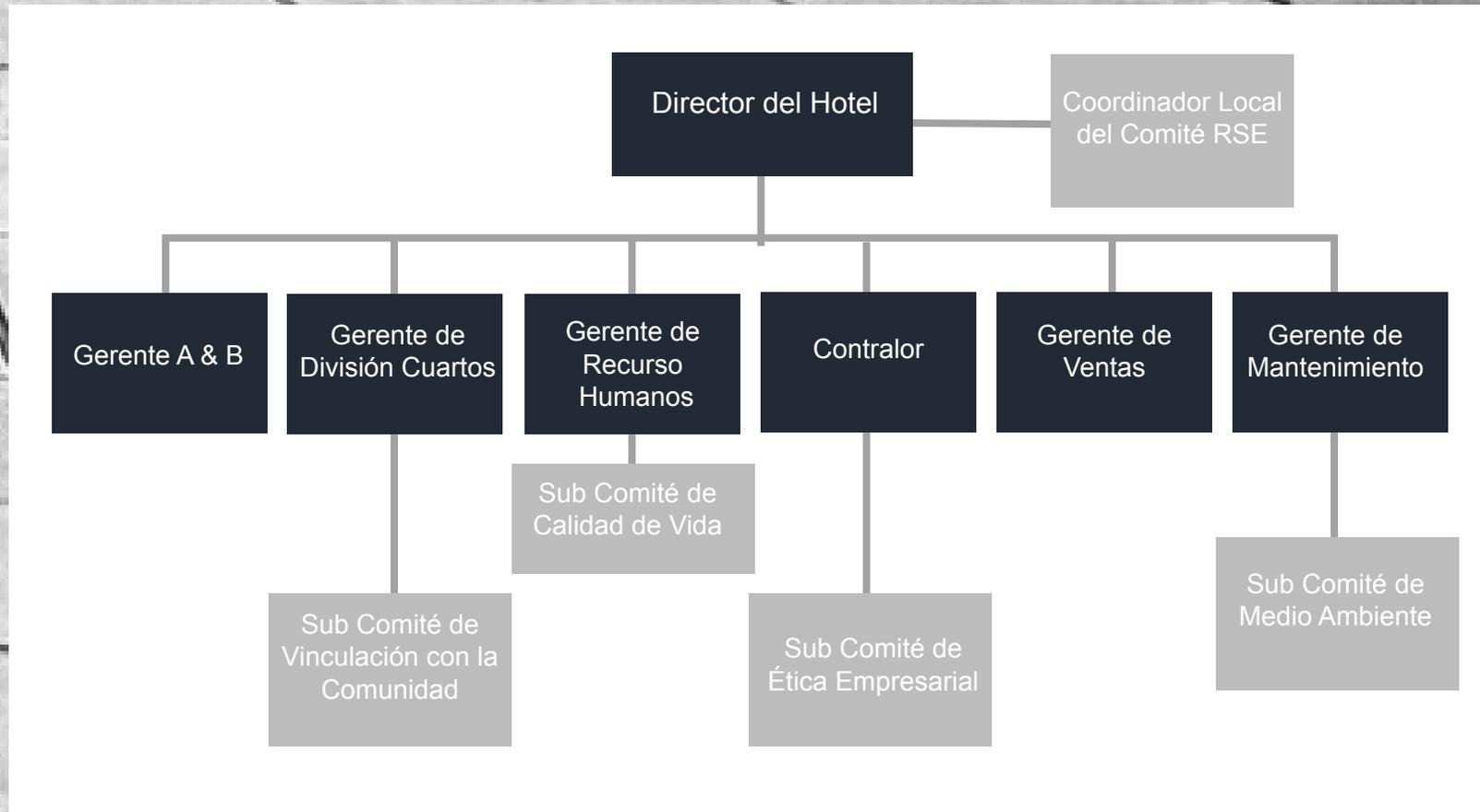
A su vez, se cuenta con Sub-Comités integrados por cada uno de los pilares en RSE, los cuales tienen entre sus funciones, implementar las acciones y ejecutar los planes de actuación, conforme lo establezca el Consejo de Sostenibilidad, el Comité Ejecutivo y el Consejo de Administración.

La Responsabilidad Social como una práctica cotidiana, es considerada un compromiso de todos los colaboradores que integran nuestra empresa, por lo que se considera valiosa la participación voluntaria y ésta ha sido incorporada en su evaluación de desempeño, generando beneficios para su desarrollo profesional y personal dentro de la compañía.

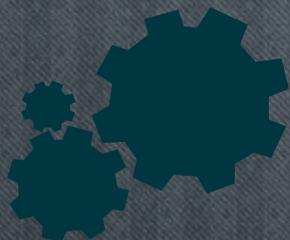
# ORGANIGRAMA COMITÉS EJECUTIVOS DE RSE



# ORGANIGRAMA COMITÉ RSE EJECUTIVO HOTEL



# EVALUAR



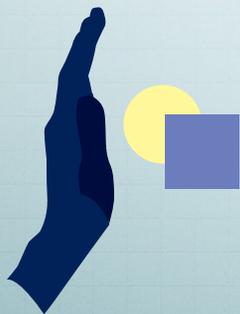
Nuestro sistema de Gestión en Sostenibilidad, nos ha permitido entender, definir y evaluar nuestros riesgos, oportunidades e impactos en materia económica, social y ambiental. A través de éstos, hemos integrado tanto asuntos materiales como a los Grupos de Interés en cada una de nuestras políticas, procesos, programas y objetivos.

El mapeo de nuestros Grupos de Interés, permitió el establecimiento de prioridades en las acciones a ser ejecutadas por la empresa, considerando los siguientes resultados del análisis:

- Socios y Accionistas
- Colaboradores
- Clientes - Huéspedes
- Proveedores
- Comunidad
- Gobierno
- Inversionistas
- Medio Ambiente
- Universidades

A partir de la definición de nuestras partes interesadas, se han definido los compromisos para crear relaciones de valor con cada uno de ellos. Hemos iniciado el proceso de diálogo y con base en los resultados de este trabajo, iremos fortaleciendo el análisis y entendimiento de estos grupos, para alcanzar una evaluación objetiva del nivel de impacto e influencia que se tiene con cada uno de ellos. En 2017, Grupo Hotelero Santa Fe, contará con un sistema de comunicación bidireccional y, con canales y herramientas de comunicación específicos.

# DEFINIR



Hemos manifestado nuestro compromiso a la generación de vínculos interinstitucionales, bajo un espíritu de vocación y servicio, actitud positiva, honestidad y lealtad y, declaramos expresamente nuestro rechazo a toda forma de discriminación, maltrato o abuso hacia cualquier ser vivo. De igual forma, promovemos, desarrollamos y ejercemos la Responsabilidad Social para:

- Alcanzar el interés social y sus objetivos estratégicos.
- Gestionar la empresa desde los principios definidos por los Valores del Grupo, los cuales deben estar presentes en cualquier proyecto empresarial que se desarrolle.
- Establecer vínculos estables y de equidad con los Grupos de Interés con los que se relaciona la empresa
- Gestionar los riesgos y oportunidades de negocio derivados de la evolución del entorno en el que la compañía desarrolla sus actividades.
- Transmitir el valor social de la empresa en cada hotel que opera, para conciliar su actividad económica, social y medioambiental con el valor de las actividades no lucrativas que se lleven a cabo.

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ÁMBITO ECONÓMICO

Nuestra responsabilidad se circunscribe para este ámbito a una actuación ética y proactiva con:

- Socios y Accionistas, brindándoles certeza y seguridad financiera sobre su inversión, procurando maximizar los beneficios en el corto, mediano y largo plazo;
- Clientes, proporcionarles una estancia en nuestros hoteles con la mejor calidad, con un elevado compromiso de mejora continua;
- Proveedores, para entablar excelentes relaciones comerciales basadas en la transparencia y la honestidad, cumpliendo cabalmente con todos los compromisos adquiridos;
- Colaboradores, construyendo espacios laborales de respeto, inclusión social, desarrollo personal, profesional y familiar, que promuevan la superación;
- Competidores, generando espacios para un mercado íntegro, ético y de sana competencia. Evitando cualquier práctica que demerite a la competencia, establezca comparaciones insostenibles o convenencieras, procure ventajas y dañe la integridad física o moral de algún competidor.

La aplicación de esta política es de índole general, su seguimiento es indispensable e irrenunciable en toda la empresa. Las acciones emprendidas en este ámbito, sin ser limitativas, son las siguientes:

- Desarrollo económico.
- Respeto y libertad en el trabajo.
- Inclusión social.
- Administración eficiente.
- Protección al consumidor.
- Vigilancia de impactos sanitarios.
- Comportamiento ético en relaciones comerciales.
- Gestión de los recursos humanos.
- Salud, seguridad e higiene en el trabajo.
- Civismo empresarial.
- Cumplimiento del marco legal y de ser posible superar la normatividad existente.

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ÁMBITO SOCIAL

Las empresas, al igual que la propia sociedad, no son estáticas. La competencia y las fuerzas del mercado exigen que una empresa se adapte a las circunstancias cambiantes, hoy el tema de la ciudadanía corporativa y el civismo empresarial rodea a las empresas y exige de ellas una actitud responsable como ente integrante de la sociedad, imponiendo en primera instancia un buen comportamiento corporativo.



# RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ÁMBITO ÉTICO

Como parte de nuestras prácticas corporativas, aportamos recursos a la sociedad, hacemos uso positivo de nuestra influencia para gestionar con diversas partes interesadas, participamos en actividades de Responsabilidad Social y coadyuvamos en la solución de los problemas de interés público de las comunidades en donde operamos.

Dadas las situaciones ambientales, sociales y económicas del país, Grupo Hotelero Santa Fe, coadyuva a promover y generar cooperación entre la organización y la sociedad, con el objetivo de contribuir activamente con las comunidades en las que opera, particularmente a través de programas sociales y medioambientales, que se traducan en la formación de una sociedad sana, positiva y sustentable.

De acuerdo con nuestros Valores Institucionales, trabajamos para que el capital humano que forma parte de nuestra empresa, sea el principal factor de impacto hacia el desarrollo social de las comunidades, a quienes debemos transmitir conocimientos, habilidades y la experiencia que han desarrollado dentro y fuera del sector hotelero; estos logros se han alcanzado a través de programas educativos que fomentan el empoderamiento de los grupos sociales más desprotegidos, en donde se construye una visión de creación de valores compartidos.

El alcance de estas acciones, sin ser limitativas, deben ser fundamentadas en el análisis cualitativo y cuantitativo, tanto en lo económico, como a través de la valoración y viabilidad de la petición en sí misma por parte de cada hotel y mediante la aprobación del Comité Corporativo de Vinculación con la Comunidad.

Estas acciones se enfocan y son en esencia las siguientes:

- Considerar como prioritario, facilitar el talento humano de la compañía, para la conformación de programas de desarrollo social, ambiental y de empoderamiento.
- Apoyar en la formación medio ambiental de la sociedad.
- Desarrollar programas encaminados a empoderar el talento humano, con acciones educativas y de formación en habilidades técnicas.
- Donar víveres en caso de emergencias por desastres naturales.
- Implementar programas de desarrollo para personas con discapacidad.
- Fomentar actividades de voluntariado corporativo.
- Generar programas en alianza con Fundaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Otros no previstos, pero sujetos a aprobación por el Consejo de Administración, Comité Ejecutivo, Dirección General y Comité de Responsabilidad Social.

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

Entendemos el Desarrollo Sustentable como “el medio que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades”<sup>3</sup>, premisa fundamental para nuestra organización.

En materia operativa, en Grupo Hotelero Santa Fe, promovemos el uso eficiente y responsable de los recursos naturales, de tal forma que nuestro compromiso voluntario es superar la normatividad en materia ambiental, en todo lo referente al uso y tratamiento eficiente de agua, generación de desechos, eficiencia energética, uso de tecnologías y construcciones amigables con el medio ambiente, entre otros.



## OBJETIVO

Contar con una operación eficiente en materia ambiental, que permita garantizar la viabilidad de éste y otros negocios en el largo plazo.

La aplicación de estas responsabilidades es general para cualquier operación y proceso de producción en las instalaciones de la empresa. Las acciones que se promueven son:

- Reducción en el consumo de materiales o recursos no renovables.
- Promoción de una cultura del reciclaje.
- Análisis y aprovechamiento de sub-productos.
- Uso eficiente y tratamiento de aguas.
- Uso eficiente de la energía eléctrica.
- Promoción externa de una cultura ambientalmente responsable.
- Apoyo a instituciones que realizan labores de prevención y conservación ambiental.
- Promoción del respeto al ambiente entre el personal, clientes y proveedores.

<sup>3</sup> Informe Brundtland de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (ONU, 1987).

# IMPLEMENTAR

Como lo señala Van Horne, (1997) “El objetivo de las empresas es crear valor para sus accionistas, donde el valor se representa por el precio en el mercado de las acciones comunes de la empresa”, por lo que la implementación de estrategias y políticas tanto dentro de la empresa como a lo largo de la cadena de valor, tiene como propósito, la permanencia en sostenida el tiempo, asunto que hoy se asocia además al concepto de Empresa Sostenible, considerando el crecimiento económico, el progreso social y la reducción del impacto ambiental.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las empresas que implementan modelos en Responsabilidad Social, tienden a prolongar su existencia, desarrollando operaciones que aumentan la posibilidad de obtener tasas de rentabilidad más altas.

Grupo Hotelero Santa Fe, ha establecido diversas políticas, reglamentos, procedimientos, programas y otros, que se vinculan con el sistema de gestión y calidad. Así cada año es asignado un presupuesto que permita la viabilidad del cumplimiento de los objetivos, así como con la capacidad operativa de responder ante los retos planteados.

Asimismo, se capacita e involucra en los programas en la materia a nuestros más de 2600 colaboradores así como a proveedores, para que las partes interesadas estratégicas sean parte de la cultura y coparticipes de nuestro compromiso con el presente y futuro de la organización.

# COMUNICAR

# MEDIR

Las diversas áreas organizacionales cuentan con sus indicadores corporativos, durante 2016, nos hemos dado a la tarea de iniciar con el proceso de definición e inicio de implementación de los indicadores que inciden directamente con los objetivos en materia de Responsabilidad Social, por lo que uno de nuestros compromisos para 2017, será establecer una base sólida de reactivos que faciliten estructurar de manera cuantitativa y comparativa nuestro desempeño en Sostenibilidad.

A partir de nuestros compromisos en Sostenibilidad y considerando nuestras metas en Responsabilidad Social, Grupo Hotelero Santa Fe cuenta con un Plan de Comunicación que permite el diálogo con nuestros grupos de interés, el cual esta soportado en sus acciones, alcances y resultados.

Para ello, se utilizan las siguientes herramientas:

- **Intranet**

Esta herramienta tiene destinado un espacio en la red interna para ser usado como medio de comunicación formal, dar aviso a publicaciones y comunicados que sean de carácter general para todo el personal que labora dentro de la organización.

- **Correo electrónico**

A través de este medio se realizan labores de comunicación entre todo el personal.

- **Mural**

Está ubicado en cada una de las localidades donde la administración tiene presencia, considerando su colocación en lugar de acceso visible para la consulta de todos los colaboradores. Todos los comunicados corporativos que son difundidos vía “intranet” o mediante “correo electrónico”, son publicados en el mural.

- **Revista de Comunicación Interna Santa Fe News**

Es una publicación trimestral donde se informa acerca de las noticias del grupo referentes a sus colaboradores, eventos, promociones, Responsabilidad Social y todo tipo de información importante y de interés.

# APOYO A LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DERECHOS HUMANOS



## **Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia.**

## **Principio 2: No ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.**

Grupo Hotelero Santa Fe, se ha comprometido desde su fundación, con la protección y promoción de los derechos humanos y los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Hemos trabajado diligentemente para que todos nuestros grupos de interés conozcan nuestro compromiso en la materia, destacando el fortalecimiento a través de diversos programas para que nuestros socios, ejecutivos, colaboradores y proveedores, sean promotores y observadores del respeto a estos derechos.

A través de nuestra gestión en Responsabilidad Social, Grupo Hotelero Santa Fe ha consolidado no sólo su posición en el mercado, sino que ha permeado de manera transversal tanto en el corporativo como en cada uno de los hoteles, la promoción y protección de los derechos humanos; de esta manera nuestras políticas, procedimientos y programas están interconectados para lograr un impacto real dentro de nuestra organización, creando una cultura cimentada en la Sostenibilidad.

Nuestro Código de Ética y Conducta, ejerce un estándar de política que permea dentro de la organización, en donde se establece el comportamiento al cual cada integrante de la compañía debe apegarse, y que contempla claramente temas de desempeño en los negocios y su relación con los ámbitos sociales y ambientales a ser considerados dentro de las operaciones; de esta manera destacamos que para la compañía, este documento es de observancia general y obligatoria, asimismo se establece que el objeto

de éste Código, es regular la actuación de los colaboradores conforme a principios y valores éticos, de moral y buenas costumbres en nuestras relaciones al interior y exterior de la organización.

Es importante aclarar que para nuestra empresa, este Código va más allá de ser un mecanismo de control, ya que busca ante todo, evitar la presencia de abusos o arbitrariedades, procurando por sobre todo, que los colaboradores tengan conocimiento preciso de la cultura organizacional.

En Grupo Hotelero Santa Fe, sabemos que los derechos humanos fundamentales se encuentran reconocidos y protegidos por instrumentos internacionales y nacionales como son la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, entre otros, los cuales, han sido firmados y ratificados por el Estado Mexicano y plasmados en nuestra Constitución y otras leyes. Nuestra empresa, apoya y promueve el principio de que todos somos iguales por el principio básico de ser personas, sin distinción de raza, credo o sexo, y que tienen el derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades.



Para estos fines, contamos con una declaración corporativa a favor de los derechos humanos, promoviendo directamente el respeto y apoyo a los derechos fundamentales, estableciendo todas las consideraciones plasmadas en estos instrumentos y que se refuerzan a través de nuestro Código de Ética y Conducta, destacando algunos temas primordiales:

La prohibición de castigos corporales, coerción mental, física, abusos verbales y todo tipo de acoso laboral por parte de cualquier jefe inmediato a sus colaboradores, así como los colaboradores entre sí.

En Grupo Hotelero Santa Fe, está prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana o tenga por objeto o efecto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Promovemos el diálogo amable, cordial y educado, sin el uso de palabras altisonantes. Los colaboradores no podrán incurrir en conductas o bromas que puedan ser consideradas como ofensivas y/o actos violentos. En Grupo Hotelero Santa Fe se procura crear, fomentar y mantener un clima de confianza y respeto mutuo, que permita el libre intercambio de ideas y que propicie la plena realización de los consejeros y colaboradores en su trabajo.

Como uno de los derechos fundamentales, respetamos las preferencias de las personas, por lo que los empleados que participen en actividades políticas y religiosas, deben tener especial cuidado en no involucrar a nuestra organización, estableciendo perfectamente que su actuación debe ser a título personal, y que no podrá incluir contribuciones de tiempo, apoyo financiero y recursos que pertenezcan a la empresa, y no dar la apariencia de

estar actuando en nombre y representación de la organización, ya que Grupo Hotelero Santa Fe, no tiene filiación ideológica, política ni partidista.

Los colaboradores deben cuidar en todo momento la forma de comunicarse a través de los distintos medios con que se cuente, ya sea en nombre de la empresa o de manera individual, evitando expresiones que atenten contra la dignidad humana, la integridad de las personas o de la empresa y es mandatorio evitar el uso de lenguaje altisonante, soez o difamatorio, que vaya en contra de los Valores que como organización hemos establecido.

En Grupo Hotelero Santa Fe se fomenta un ambiente de trabajo libre de hostigamiento de cualquier índole, de esta manera cada consejero o colaborador debe ante todo, ser tratado con dignidad y respeto. Se tomarán todas las medidas preventivas para evitar y eliminar este tipo de prácticas, que atentan contra la cultura de nuestra empresa y contra la visión en Sostenibilidad que tiene nuestra organización.

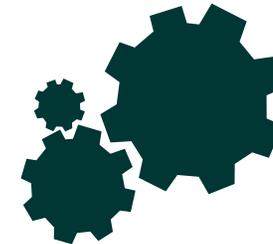
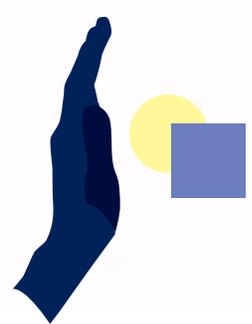
En Grupo Hotelero Santa Fe se reprueba y se sancionará de la manera más severa el acoso sexual hacia cualquier persona, colaborador, cliente, proveedor, consejero o accionista, por el daño moral y emocional que causa a quienes lo experimentan, y por el efecto nocivo que puede tener para el desempeño y reputación de la organización y las personas que la conforman.

Asimismo rechazamos cualquier forma de hostigamiento; el hecho de que un consejero o colaborador sea molestado por sus contrapartes y que por dichas acciones atenten contra la dignidad humana o que tenga por objeto o efecto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Sin excepción, cualquier persona deberá abstenerse de la burla hacia otro consejero o colaborador, ya que dichas acciones pueden afectar negativamente su dignidad, violar sus derechos y reducir el desempeño en el trabajo.



## En Grupo Hotelero Santa Fe, está prohibido:

- Maltratar física o verbalmente a otra persona por cualquier razón.
- Utilizar palabras degradantes para describir a una persona.
- Burlarse de otro colaborador.
- Contratar a niños menores de edad.
- Difamar y dañar la imagen de un colaborador o ex colaborador.
- Hacer uso implícito o explícito de su autoridad para que un colaborador realice o encubra actividades que violen las políticas, así como lo establecido en el Código de Ética y Conducta y, de otras políticas y reglamentos de la Organización.
- Intimidar o tomar represalias hacia colaboradores que hagan uso de los medios de denuncia institucionales o contesten encuestas de opinión sobre el clima laboral de su área u oficina.
- Ejercer presión sobre colaboradores, clientes, proveedores, consejeros o accionistas para que mencionen si han hecho uso de los medios de denuncia.
- Realizar o hacer que sea realizada cualquier forma de trabajo forzoso.





## NUESTRA RESPONSABILIDAD CON PROVEEDORES

Grupo Hotelero Santa Fe, reconoce la importancia que juegan sus proveedores en el éxito del negocio, por ello, como parte de nuestra cadena de valor, hemos asumido un liderazgo en materia de Responsabilidad Social, que les permita competir transparentemente considerando además nuestra visión de Sostenibilidad.

Los lineamiento que hemos desarrollado para nuestro proveedores, están concebidos bajo los criterios de una competitividad responsable, lo que significa integrar a sus propuestas consideraciones sociales y ambientales.

De esta manera en materia de derechos humanos e infantiles, Grupo Hotelero Santa Fe, hace extensivos sus compromisos a sus proveedores, estableciendo:

- Evitar cualquier práctica de acoso sexual o laboral, abuso físico o psicológico, así como de discriminación, hacia cualquiera de sus empleados.
- Evitar y rechazar el trabajo infantil.
- Evitar y rechazar el trabajo forzoso e inhumano, así como jornadas distintas a las sugeridas por la Organización Internacional del Trabajo y por la Ley Federal del Trabajo.
- Permitir la libre expresión de las ideas e inconformidades de sus empleados sin que haya represalias o acciones en su contra.
- Procurar proporcionar empleo a grupos habitualmente en desventaja, es decir, personas con alguna discapacidad, adultos mayores, madres solteras y jóvenes de primer empleo.



## NUESTRA RESPONSABILIDAD CON NUESTROS COLABORADORES

Nuestra empresa reconoce que para lograr una transformación cultural, es necesario además de contar con políticas y lineamiento que sienten las bases para las conductas esperadas de todos los involucrados, éstas deben ser llevadas a la práctica a través de procesos y programas que permitan el entendimiento claro de nuestros valores, por ello hemos implementado:

- Capacitación en materia del Código de Ética y Conducta entre ejecutivos, colaboradores corporativos y personal operativo.
- Entendimiento, aceptación y firma del Código de Ética y Conducta. Todos los ejecutivos, colaboradores corporativos y operativos, deberán comprometerse con esta disposición.
- Reforzamiento y difusión del conocimiento de la Política de Equidad de Género por lo menos una vez al año.
- Capacitación a nuevo ingreso - Curso de inducción. Todos los nuevos colaboradores reciben una capacitación inicial dentro de la cual se abordan temas específicos sobre el Código de Ética y Conducta, derechos humanos y otras políticas de Responsabilidad Social.
- Entrega del Reglamento Interno de Trabajo, el cual establece diversos criterios relacionados con el respeto y promoción de los derechos humanos.
- Promoción de la Política de Sustentabilidad. Que busca la consolidación de nuestra cultura organizacional basada en el respeto y promoción de las premisas del Desarrollo Sustentable, en sus tres dimensiones: económica, social y ambiental.
- Implantación y promoción del proceso de denuncia.



# NUESTROS INDICADORES 2016

1. 90% de los colaboradores se han capacitado acerca del Código de Ética y Conducta y derechos humanos.
2. El 100% de nuestros directivos ha sido capacitado en materia ética y de derechos humanos.
3. 95% de las nuevas contrataciones han recibido el curso de inducción y se ha sensibilizado a los nuevos colaboradores en materia de los temas de alcance del Código de Ética y Conducta.
4. El 80% de nuestros colaboradores ha firmado la Carta Ética.
5. Se han atendido el 100% de las denuncias recibidas por medio de nuestro portal “Tips Anónimos” a cargo de la empresa Deloitte (desde el lanzamiento del portal en Abril 2016).
6. 100% de los colaboradores ha recibido el Reglamento Interior de Trabajo.
7. Seis altos ejecutivos de la empresa, conforman el Consejo de Sostenibilidad y se cuenta con un Comité de Sostenibilidad para la ejecución de los programas.
8. Se ha comunicado al 100% de los colaboradores sobre el proceso de denuncia. para posibles incumplimientos de los lineamientos de la compañía.

# COMPROMISOS 2017

1. 100% de los colaboradores deberán de ser capacitados en el Código de Ética y Conducta, así como en materia de derechos humanos.
2. 100% de las contrataciones recibirán el curso de inducción y se sensibilizará a los nuevos colaboradores en los temas de alcance del Código de Ética y Conducta y derechos humanos.
3. El 90% de nuestros colaboradores habrá firmado la Carta Ética.
4. 100% de los colaboradores recibirá el Reglamento Interior de Trabajo.
5. Se realizará una campaña sobre el “Día Internacional de derechos humanos” vía intranet.
6. Se llevará a cabo un concurso de dibujo en derechos humanos, extensivo a los hijos e hijas de los colaboradores.
7. Se capacitará en materia de derechos humanos en los hoteles.

# ESTANDÁRES LABORALES



**Principio 3: Libre asociación y derecho a la negociación colectiva.**

**Principio 4: Apoyo a la eliminación de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.**

**Principio 5: Apoyo a la erradicación del trabajo infantil.**

**Principio 6: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.**

Como una empresa que genera valor a todas sus partes interesadas, en Grupo Hotelero Santa Fe, damos cumplimiento a la legislación nacional e internacional aplicable. En materia de libre asociación y negociación colectiva, no solo respetamos los estándares y derechos laborales que promueven las buenas prácticas, sino que promovemos la dignidad humana, el trabajo remunerado, la no discriminación y la erradicación del trabajo infantil.

Nuestra empresa cuenta con una relación sindical formal y estructurada, que da cumplimiento a la legislación nacional e internacional con base los Convenios 87, 98 y 154 de la Organización Internacional del Trabajo<sup>4</sup> (OIT), para ello se cuenta con 19 contratos colectivos, tanto de trabajadores de la Industria Hotelera, Gastronómica, Bares, de las Artes (música), Comerciales, de la Construcción, entre otros.

La revisión de contratos se realiza tanto de manera anual para la revisión de salarios, como bienal para la negociación de prestaciones y condiciones laborales. Así cada año, se recibe la solicitud de los sindicatos, las cual son revisadas por la empresa, para la posterior reunión de negociación y logro de acuerdos, mismos que quedan documentados y protocolizados ante la Junta de Conciliación y Arbitraje.

<sup>4</sup> [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

## Reglamento Interior de Trabajo

En este, se estipulan las disposiciones en apego a la legislación mexicana aplicable y bajo las cuales, se regulan las relaciones entre la empresa y sus trabajadores, estableciendo el conjunto de lineamientos para el adecuado desarrollo de las labores dentro de la empresa, destacando en su contenido:

- Horas de entrada y salida de los colaboradores.
- Tiempo destinado para las comidas y periodos de reposo durante la jornada.
- Lugar y momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo.
- Días y forma de pago.
- Normas para la prevención de riesgos de trabajo e instrucciones para prestar primeros auxilios.
- Labores insalubres y peligrosas.
- Permisos, licencias y días de descanso.
- Disposiciones disciplinarias y procedimientos para su aplicación.

## Normas y políticas de servicio

Este reglamento, es explícito en materia de prohibición en la contratación de menores de edad, protección a mujeres embarazadas, trabajo forzado y otros; logrando la protección de la empresa y sus colaboradores, de cualquier mala práctica en materia de derechos humanos y laborales, asegurando al mismo las medidas aplicables con base en posibles violaciones por su incumplimiento.

Como lo expresa nuestro Código de Ética y Conducta, la seguridad industrial y la salud laboral son parte integral de la forma de trabajo de Grupo Hotelero Santa Fe. Esto se refleja en el comportamiento diario de quienes formamos parte de la empresa, al mantenernos siempre atentos para corregir condiciones inseguras detectadas dentro de las instalaciones, y prevenir actos de inseguridad.

Para ello, se ha hecho indispensable que nuestro equipo de trabajo esté capacitado y sepa tomar decisiones tanto colectivas como individuales, asegurando las condiciones de seguridad en nuestras operaciones, y evitando poner en riesgo la salud del personal interno, externo, de clientes y de la comunidad en general.

# Salud y Seguridad Ocupacional

Nuestra empresa cuenta con diversos cursos enfocados a la seguridad ocupacional y de protección a usuarios en nuestras instalaciones; destacando:

- Brigadas de Evacuación, con el objetivo de lograr que los asistentes cuenten con las bases para la toma de decisiones en caso de una emergencia.
- Recertificación de la Brigada de Control de Derrames, que dota a los asistentes con la capacidad de atender casos de emergencia.
- Recertificación de la Brigada de Primeros Auxilios, para el desarrollo de las capacidades para la atención de posibles casos.
- Práctica de uso de Hidrantes, enfocada al de esta infraestructura en caso de incendios.
- Simulacros de Evacuación, busca llevar a la práctica el conocimiento con el que cuenta la Comisión de Seguridad e Higiene.
- Curso de Manejo Integral de Plagas, enfocado en la importancia y prevención de plagas en los hoteles.

## Campañas de Salud

Para Grupo Hotelero Santa Fe, la salud y bienestar de nuestros colaboradores es de vital importancia, las campañas de salud, están enfocadas en capacitar y crear conciencia acerca de los buenos hábitos de la salud, alimentación y deporte.

Para el fortalecimiento de las campañas de salud, se imparten además cursos otorgados por especialistas externos, que con base en el programa, se realizan tanto en el corporativo como en los hoteles.

Entre los servicios de salud que se ofrecen a nuestros colaboradores destacan:

- Pruebas de glucosa, hipertensión, colesterol y VIH.
- Examen de la vista.
- Examen auditivo.
- Dentista.
- Detección de cáncer de mama y cervicouterino.

Por otro lado, en las unidades de negocio que son susceptibles al Dengue, se llevan a cabo conferencias y pláticas, para capacitar y lograr que sean atendidas las recomendaciones enfocadas a la reducción de riesgos.

## Consideraciones del Código de Ética a proveedores en materia de Derechos Laborales

En materia laboral, se exhorta a nuestros proveedores a cumplir con los siguientes preceptos:

- Adoptar o establecer un Código de Conducta para sus empleados.
- Evitar y rechazar el trabajo infantil.
- Permitir la libre expresión de las ideas e inconformidades de sus empleados sin que haya represalias o acciones en su contra.
- Evitar cualquier práctica de acoso sexual o laboral, o abuso físico o psicológico, así como de discriminación, hacia cualquiera de sus empleados.
- Remunerar a sus empleados de manera justa y competitiva en relación con su industria en pleno cumplimiento de las leyes locales y nacionales de salario y carga horaria vigentes.
- Evitar y rechazar el trabajo forzoso e inhumano, así como jornadas distintas a las sugeridas por la Organización Internacional del Trabajo.
- Contar con instalaciones adecuadas y seguras para el desempeño de las funciones de todos sus empleados.
- Procurar proporcionar empleo a grupos habitualmente en desventaja, es decir, personas con alguna discapacidad, adultos mayores, madres solteras y jóvenes de primer empleo.





## Promoción entre nuestros proveedores en materia de Seguridad y Salud

Nuestros proveedores deben tener el compromiso de velar por la seguridad, la salud y el medio ambiente, por ello exhortamos a nuestra cadena de valor a conducirse bajo los siguientes preceptos:

- Tener claramente establecida una política ambiental que refleje su compromiso con el desarrollo sustentable.
- Establecer una política que vele por la seguridad y la salud de sus empleados, terceros involucrados y la sociedad en su conjunto.
- Contar con condiciones y medidas de seguridad, suficientes y claras, así como la capacitación permanente para minimizar riesgos laborales y ambientales en sus instalaciones, así como contar con una capacitación permanente para minimizar accidentes o desperfectos en su flotilla vehicular.

## Apoyo a la niñez

Grupo Hotelero Santa Fe, ha trabajado para que sus operaciones sean libres de trabajo infantil, para ello y en consideración a la Ley Federal del Trabajo así como los Convenios 138 (edad mínima para trabajar), 182<sup>5</sup> (prohibición de las peores formas de trabajo infantil) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), nuestra Política de Contrataciones, así como el Reglamento Interior de Trabajo, establecen de manera explícita la prohibición de contratos para menores de edad.

En 2016, Grupo Hotelero Santa Fe, como parte del sector turístico, firmó e implementó dentro de sus políticas internas el Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes y el Turismo, el cual es un instrumento creado por la Secretaría de Turismo, que busca el compromiso voluntario de la industria turística, para la protección de niños, niñas y adolescentes, en contra de cualquier tipo de explotación, a través de sus seis directrices.

Con la firma de este Código, Grupo Hotelero Santa Fe, se ha comprometido a proteger los derechos de la niñez, contra la explotación sexual y laboral, al mismo tiempo que se suma a la tarea de crear conciencia en los turistas para fomentar responsabilidades y compromisos.

Como firmantes de este Código, Grupo Hotelero Santa Fe, coadyuva con los objetivos propuestos por el Gobierno Federal a:

- Prevenir, detectar y denunciar de la explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes.
- Implementar acciones para proteger los derechos de las niñas, niños y adolescentes, y contribuir a mejorar la calidad de vida de la población.
- Con base en el Protocolo de Acción, identificar y actuar ante una presumible situación de explotación sexual o laboral en nuestros hoteles y estar observantes en nuestro ámbito de acción.

Grupo Hotelero Santa Fe, está comprometido con estos derechos y está realizando la estrategia de comunicación y capacitación que permita impulsar el bienestar y la protección infantil.

<sup>5</sup> [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

# Desarrollo incluyente

Como parte de la visión Sostenible de Grupo Hotelero Santa Fe, la organización ha llevado a cabo diversos esfuerzos que promuevan la equidad de género, la igualdad laboral, la eliminación del trabajo forzoso y la inclusión de grupos minoritarios: de esta forma hemos implantado lineamientos claros que promueven nuestra cultura y que están expresados en nuestras políticas, procedimientos y códigos, mismos que establecen:

El capital humano, es el recurso más valioso de nuestra empresa, por lo que estamos comprometidos con ofrecer un trato justo, digno y respetuoso a todo nuestro personal, promoviendo a los colaboradores por los resultados y contribuciones, que cada uno realiza; para ello contamos con indicadores de desempeño que hagan de la calificación y la habilidad, criterios objetivos para la realización de promociones.

Nuestras políticas velan por la calidad de nuestros servicios y por la salud y seguridad de cada integrante de nuestro equipo, asimismo, además de contar con todo tipo de prácticas para proteger sus derechos humanos y laborales, cuidamos y preservamos la confidencialidad de la información, impulsando las aspiraciones y oportunidades para desarrollo profesional y personal de cada uno de ellos.

# Política de Reclutamiento y Selección

El éxito de Grupo Hotelero Santa Fe depende de nuestra capacidad para atraer, motivar y desarrollar colaboradores capaces de soportar su crecimiento. Nuestra política consiste en contratar a colaboradores dotados con las aptitudes profesionales que les permitan desarrollar una relación a largo plazo con la Empresa.

Destaca que sólo las aptitudes, conocimientos, habilidades y experiencias de un candidato o candidata, serán tomadas en consideración al momento de decidir sobre su contratación. Su origen, nacionalidad, religión, raza, sexo o cualquier otro concepto de discriminación, no forman parte, en ningún caso y sin excepción, de los criterios de selección. Un enfoque profesional y estratégico durante la selección, permitirá a nuestra empresa, contar con el personal más apto para alcanzar nuestros objetivos.

# Política de Contratación

Nuestra política de contratación está alineada a las mejores prácticas en materia de igualdad, diversidad e inclusión, ya que la compañía reconoce que sus empleados constituyen la base del éxito y del crecimiento futuro, de esta manera somos capaces de atraer y retener al mejor talento.

Comprometidos con la transparencia hacia nuestros colaboradores, es obligación de Grupo Hotelero Santa Fe, informar a los candidatos de las condiciones económicas propuestas (sueldo, prestaciones y demás beneficios). Las condiciones económicas con las que se contrata un empleado están consideradas en los tabuladores de sueldos, tanto para el personal de confianza como para el personal sindicalizado.

Nuestra empresa apoya y promueve las libertades de las personas, por lo que está permitida la contratación de familiares directos y de las parejas de los empleados, con la consideración de que esta decisión, este basada en sus calificaciones, desempeño, competencias y experiencia, y siempre que no exista ninguna relación de dependencia laboral directa o indirecta entre el empleado y su familiar o pareja.

Tenemos el compromiso de promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, comprometiéndonos a la generación de un ambiente laboral sano y armonioso, permitiendo el acceso al empleo sin discriminación, para contar con condiciones de trabajo favorables, justas y equitativas, que sumen a su desarrollo personal y profesional, bajo un espíritu de tolerancia, pluralismo, confianza, reciprocidad, capacidades de desempeño y ética. La equidad de género, la no discriminación y la no violencia, son principios y compromisos que hemos adoptado como parte fundamental de nuestra filosofía.

Los compromisos institucionales derivados de la implementación de nuestra Política de Equidad de Género velan para:

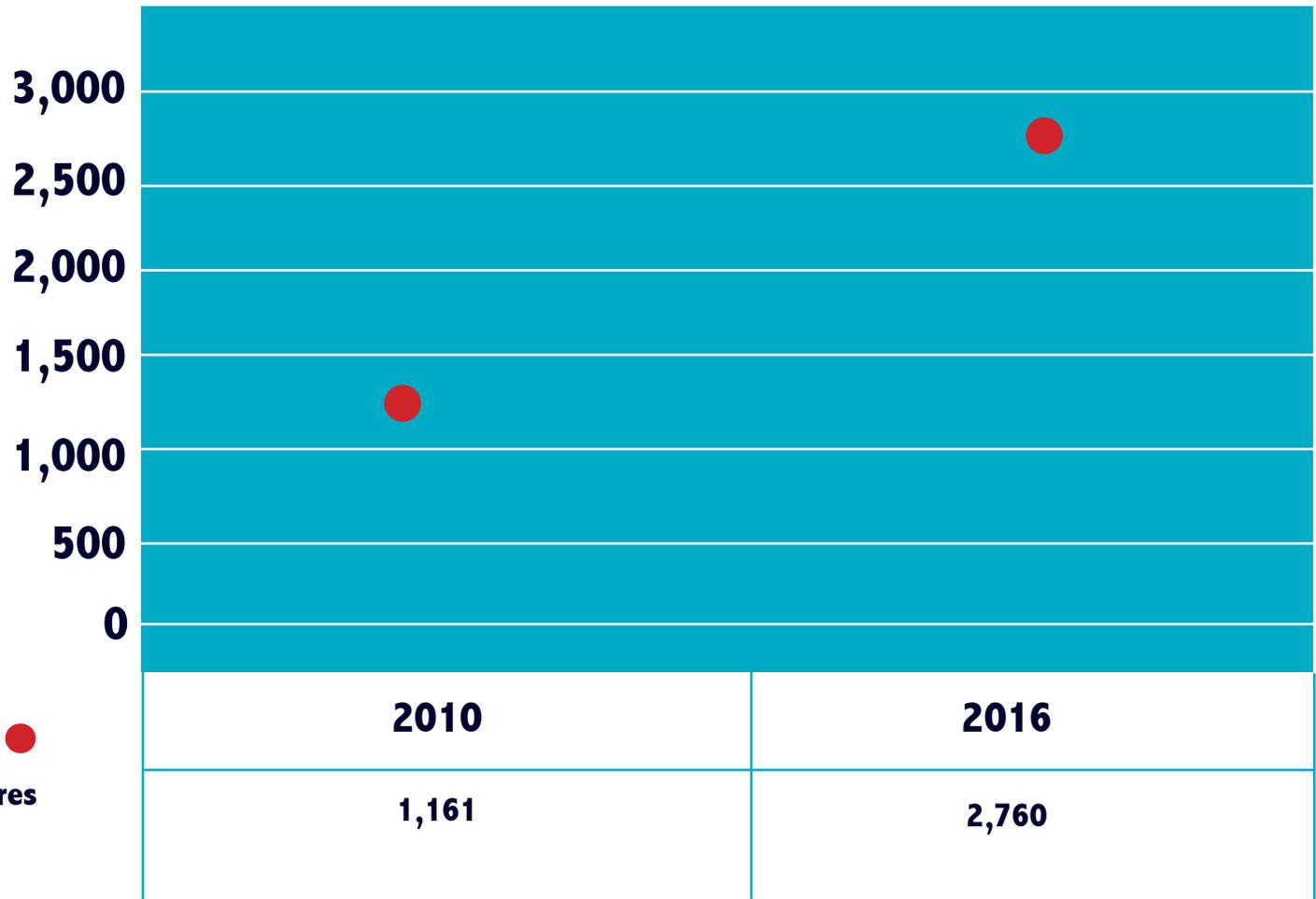
- Asegurar que el compromiso de equidad de género y no discriminación, se respete en todas las áreas de trabajo.
- Generar y aplicar los mecanismos adecuados de prevención, detección y atención para casos de hostigamiento, acoso sexual y laboral, así como de discriminación.
- Emprender acciones que aseguren la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la no discriminación en el acceso al empleo.
- Promover el equilibrio entre la vida laboral y familiar.
- Reforzar y difundir el conocimiento de esta política.

# Nuestros indicadores de Capital Humano<sup>6</sup>

Grupo Hotelero Santa Fe cuenta con un equipo de colaboradores estable, confiable y experimentado y es factor determinante para lograr los objetivos de la compañía.

El staff de GHSF en los últimos 6 años se ha incrementado 138%

● ● ● ● ●  
Número colaboradores



<sup>6</sup> Información actualizada de Grupo Hotelero Santa Fe, S.A.B. de C.V. al cuarto trimestre de 2016 (3Q16).

<b>HOTEL</b>	<b>empleados</b>	<b>%</b>
KRYSTAL GRAND REFORMA	260	9%
KRYSTAL GRAND PUNTA CANCÚN	332	12%
KRYSTAL CANCÚN	341	12%
KRYSTAL VALLARTA	273	10%
KRYSTAL IXTAPA	196	7%
KRYSTAL BEACH ACAPULCO	219	8%
HILTON GUADALAJARA	281	10%
HILTON VALLARTA	245	9%
HILTON GI MONTERREY	52	2%
KRYSTAL URBAN CD. JUÁREZ	35	1%
KRYSTAL URBAN CANCÚN	85	3%
KRYSTAL SATÉLITE MARÍA BÁRBARA	90	3%
HILTON GI MTY AEPTO	61	2%
HAMPTON PARAÍSO TABASCO	46	2%
KRYSTAL URBAN AEPTO CD DE MÉXICO	50	2%
KRYSTAL URBAN GUADALAJARA	30	1%
KRYSTAL MONTERREY	93	3%
OPERADORA	71	3%
<b>TOTAL</b>	<b>2760</b>	<b>100%</b>



## Política de Equidad de Género

Nuestra política de contratación está alineada a las mejores prácticas en materia de igualdad, diversidad e inclusión, ya que la compañía reconoce que sus empleados constituyen la base del éxito y del crecimiento futuro, de esta manera somos capaces de atraer y retener al mejor talento.

Comprometidos con la transparencia hacia nuestros colaboradores, es obligación de Grupo Hotelero Santa Fe, informar a los candidatos de las condiciones económicas propuestas (sueldo, prestaciones y demás beneficios). Las condiciones económicas con las que se contrata un empleado están consideradas en los tabuladores de sueldos, tanto para el personal de confianza como para el personal sindicalizado.

Nuestra empresa apoya y promueve las libertades de las personas, por lo que está permitida la contratación de familiares directos y de las parejas de los empleados, con la consideración de que esta decisión, este basada en sus calificaciones, desempeño, competencias y experiencia, y siempre que no exista ninguna relación de dependencia laboral directa o indirecta entre el empleado y su familiar o pareja.

## Política de Inclusión Laboral a personas mayores y/o con discapacidad

Grupo Hotelero Santa Fe dirige y coordina, el diseño, operación, seguimiento y evaluación constante de ésta política incluyente, que facilita el empleo a favor de los adultos mayores y personas con discapacidad, favoreciendo el acceso a un trabajo libremente elegido y aceptado en igualdad de oportunidades y equidad laboral, de acuerdo a sus habilidades y competencias para el trabajo.

Para ello, hemos adoptado y promovido las siguientes medidas:

- a) Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad y edad respecto a condiciones de selección, contratación y empleo, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y condiciones de trabajo dignas y saludables;
- b) Proteger los derechos de las personas con discapacidad y adultos mayores, en particular la igualdad de oportunidades y de remuneración, condiciones de trabajo seguras y saludables, incluida la protección contra el acoso y la reparación por agravios sufridos;
- c) Promover constantemente en cada propiedad, el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas.

# Capacitación

Para Grupo Hotelero Santa Fe, la capacitación es una de las piezas clave, la cual nos permiten no sólo brindar la calidad en el servicio a nuestros huéspedes, sino lograr que cada cliente tenga experiencias placenteras e inolvidables, en donde la formación fortalece nuestra cultura hacia la calidad y Sostenibilidad.

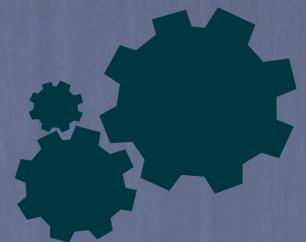
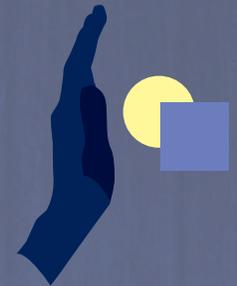
El objetivo de nuestra Política de Capacitación, es formar personal calificado para satisfacer las necesidades del huésped, mediante el aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles del hotel, con una actitud amable y de servicio, cumpliendo con los estándares, procedimientos y políticas de nuestra compañía en concordancia con la gestión de calidad.

De esta manera, se genera en nuestros colaboradores la identidad hacia la cultura de la empresa, tanto en el personal de nuevo ingreso como en los colaboradores con mayor antigüedad a quienes se capacita en nuestra filosofía, normas y procedimientos. Nuestro curso de inducción es una pieza clave para lograr estos objetivos ya que es explícito en temas de ética, derechos humanos y laborales, protección a la niñez, entre otros de Responsabilidad Social.

Adicionalmente como uno de nuestros compromisos, está la capacitación brindada al personal que maneja alimentos y bebidas, para la correcta aplicación de normas de control higiénico conforme a los estándares nacionales, internacionales y los de nuestra compañía.

Capacitamos y certificamos a los responsables de las brigadas de protección civil (primeros auxilios, combate de incendios, rescate acuático, evacuaciones y operación del refugio anticiclónico), asegurándonos de que nuestro equipo cuente con las competencias para la atención de emergencias.

Grupo Hotelero Santa Fe, forma instructores internos, desarrollándolos al nivel de líderes de calidad, capaces promover nuestra cultura organizacional, apoyar el proceso de gestión de la calidad y de Responsabilidad Social. Así, desarrollamos las habilidades del equipo gerencial, ejecutivo y de supervisores, que aseguren que nuestros productos y servicios, mantengan el nivel de calidad que demanda el huésped así como los temas relacionados a nuestra Política de Sostenibilidad.



## **Distintivo Empresa Incluyente, “Gilberto Rincón Gallardo” ®**

Como parte de la promoción a la igualdad laboral, destaca la labor realizada por nuestro Hotel Hilton Guadalajara, quien recibió con una vigencia de 2016 a 2018, el Distintivo Empresa Incluyente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social; la cual reconoce a los centros de trabajo que aplican una Política de buenas prácticas laborales en igualdad de oportunidades, de inclusión, desarrollo y no discriminación de personas en situación de vulnerabilidad.

## **Pláticas de Sensibilización e integración a personas con Discapacidad**

Como parte de nuestra política de inclusión, se llevan a cabo pláticas de sensibilización para que los participantes cuenten con las herramientas para colaborar con personas con discapacidad en las diversas actividades departamentales.

## Día Internacional de la Mujer

Cada año se conmemora en nuestra empresa y en sus unidades de negocio, el Día Internacional de la Mujer, con el objetivo de contribuir con la ONU a “reflexionar acerca de los avances logrados, pedir más cambios y celebrar la valentía y la determinación de mujeres que han jugado un papel clave en la historia de sus países y comunidades”, así mismo estamos trabajando en los compromisos establecidos por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en materia de igualdad de género, enfocados al empoderamiento de las mujeres y sus derechos humanos. En 2016, se promovió el mensaje «Por un Planeta 50-50 en 2030: Demos el paso para la igualdad de género».

*“Dediquemos una financiación sólida, una valiente labor de promoción y una férrea voluntad política a alcanzar la igualdad de género en todo el mundo.*

*No hay ninguna otra mayor inversión en nuestro futuro común”.*

*Ban Ki-moon, Secretario General de las Naciones Unidas*

## Día del Niño

Considerando el valor de respetar los Derechos de niños, niñas y adolescentes, en Grupo Hotelero Santa Fe, se realiza esta celebración, vinculando en diversas actividades e nuestras diversas unidades de negocio a los hijos e hijas de nuestros colaboradores.

## Nuestros indicadores 2016

1. Se cuenta con una relación sindical apegada a la legislación nacional e internacional que protege los derechos laborales de nuestros trabajadores.
2. El 100% de nuestros(as) colaboradores(as) recibe información clara y transparente con relación a su pago salarial, beneficios y compensaciones.
3. El 100% de nuestros trabajadores ha recibido el Reglamento Interior de Trabajo.
4. Nuestra Política de Contratación, contempla la igualdad de oportunidades y el respeto a las diferencias.
5. Nuestra política de Equidad de Género, promueve la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
6. Contamos con una Política de Inclusión Laboral a personas mayores y/o con discapacidad, para promover la contratación de grupos regularmente excluidos.
7. Se cuenta con indicadores claros en materia de accidentes laborales y días de incapacidad.
8. En 2016 se impartieron más de 25,000 horas de capacitación a un total de 2760 empleados.

## Compromisos 2017

1. Realizar una declaratoria de Promoción a los Derechos de niños, niñas y adolescentes, al mismo tiempo que se realizarán las acciones comprometidas con el Código en la materia del Sector Turístico.
2. Mejorar la calidad de vida de los colaboradores reforzando las campañas de salud, brigadas médicas, pláticas para detectar y prevenir enfermedades.
3. Incrementar en 10% el total de horas de capacitación impartidas en el año.
4. Reducir el número de accidentes laborales mediante la implementación de campañas para fomentar las prácticas seguras.

# MEDIO AMBIENTE

**Principio 7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.**

**Principio 8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.**

**Principio 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.**

Las actividades turísticas dependen del uso de recursos naturales para la prestación de sus servicios, por ello, el sector hotelero debe de dar cumplimiento a regulación en la materia y reducir su impacto ambiental.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), las actividades turísticas contribuyen con 5% en la emisiones de Gases de Efecto Invernadero a nivel mundial, derivado por los medios de transporte relacionados al turismo, el alojamiento por los sistemas de enfriamiento de las habitaciones, calderas, calefacción, aguas residuales y basura, entre otros asuntos; por lo que los retos ambientales del sector, deben estar relacionados con la reducción del impacto en estos recursos.

De acuerdo con las consideraciones nacionales e internacionales, Grupo Hotelero Santa Fe, ha identificado sus impactos al medio ambiente y desarrollado una serie de estrategias enfocadas a la reducción en el consumo de recursos y la eficiencia energética.



# Política de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

Como Empresa Socialmente Responsable, estamos conscientes del impacto ambiental que genera la prestación de servicios turísticos, por ello nos hemos comprometido a proteger y respetar el medio ambiente, en el ejercicio diario de las actividades.

Nuestra política ambiental, establece un marco regulador que nos permite operar con ecoeficiencia, contribuyendo de manera positiva a combatir el deterioro del medio ambiente, a través de acciones internas tanto operativas como de sensibilización, aunado a nuestra participar en actividades con la comunidad externa.

Esta política aplica desde la Alta Dirección, hasta los puestos operativos, siendo en todo momento enunciativa, pero no limitativa; de esta manera se cuenta con las directrices estipuladas por el Comité de Responsabilidad Social y el Comité de Medio Ambiente, quienes determinan las responsabilidades, acciones y lineamientos que puedan considerarse estratégicas y necesarias.

Entre los objetivos de nuestra Política de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, se encuentran:

- Cumplir con los reglamentos y leyes en la materia.
- Reducir el consumo de energía.
- Disminuir la cantidad de residuos.
- Minimizar la emisión de contaminantes.
- Sensibilizar a los colaboradores, proveedores, clientes y demás Grupos de Interés sobre la importancia de adquirir buenas prácticas que coadyuven a la disminución del impacto ambiental.

# Procesos de control medio ambiental

Como Empresa Socialmente Responsable, estamos conscientes del impacto ambiental que genera la prestación de servicios. Considerando la política ambiental, es de suma importancia implementar las medidas de actuación, control y corrección necesarias para conocer, prevenir y mejorar de manera progresiva y constante, el impacto hacia el medio ambiente, así como prevenir la contaminación que pudieran causar las actividades llevadas a cabo en nuestras diversas unidades de negocio.

Para llevar a cabo este compromiso, se requiere que todos los colaboradores y proveedores de Grupo Hotelero Santa Fe, participen y se involucren de manera directa en la aplicación de soluciones eficientes y en la búsqueda de alternativas sustentables, que promuevan una cultura de respeto y conservación del entorno.

Nuestros procedimientos consideran que:

- Estamos a favor de la cultura del reciclaje y todos nuestros insumos, una vez utilizados, serán desechados bajo procedimientos de separación que permitan la posibilidad de reciclarlos.

- Es obligación de todos los colaboradores de la empresa que cada insumo utilizado en la operación sea explotado al máximo; cualquier material usado en el desempeño de las funciones de cada colaborador, deberá ser tratado de la mejor manera para su máximo rendimiento.

- El agua, como recurso vital y cada vez más escaso, debe ser usada con estrictos controles de eficiencia, evitando y corrigiendo cualquier fuga, usando instalaciones sanitarias que promuevan su ahorro.

- Se deben tener insumos inocuos al medio ambiente así como material biodegradable.

- El ahorro de energía eléctrica también debe ser una prioridad para los colaboradores de la empresa, procurando apagar los equipos e instalaciones cuando no estén en uso continuo.

- El Comité de Responsabilidad Social, deberá llevar a cabo diversas campañas de protección y cuidado de nuestro entorno tanto al interior como al exterior de la empresa, buscando siempre una vinculación con la comunidad que impacte positivamente en la concientización del cuidado del medio ambiente.

# Directrices

- Aplicar los criterios ambientales en todos los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que pudieran afectar al medio ambiente.
- Cumplir estrictamente la normatividad ambiental vigente aplicable, así como otros requisitos a los que la compañía se suscriba.
- Revisar los procesos para identificar su repercusión sobre el medio ambiente e implementar las medidas necesarias para revertirlo.
- Adoptar las medidas necesarias para reducir al mínimo, las emisiones contaminantes y la producción de residuos favoreciendo el reciclado y la reutilización.
- Utilizar racionalmente los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía.
- Fomentar el sentido de responsabilidad en relación con el medio ambiente entre nuestros colaboradores y proveedores a partir del desarrollo de programas de formación y sensibilización.
- Proporcionar a nuestros clientes información sobre los aspectos ambientales pertinentes en relación con el uso y disfrute de nuestras instalaciones, productos y servicios.
- Informar a nuestros proveedores y empresas subcontratadas de que nuestra compañía, tiene un compromiso con el medio ambiente, proporcionándoles la Política de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, para generar así, un efecto multiplicador que repercutirá en beneficio del medio ambiente y en consecuencia de la sociedad.





## **Nuestro Compromiso**

Nos importa el medio ambiente, por lo que nos comprometemos a reducir y prevenir el impacto ambiental que se produce en nuestros hoteles, implementamos acciones positivas para contribuir con el entorno natural. Estas acciones mantienen un equilibrio con nuestros colaboradores, la comunidad local, proveedores, huéspedes y lo más importante, el medio ambiente. Nuestra finalidad es crear una cultura sustentable.

## **Política Ambiental**

Mejoramos continuamente los procesos operativos, con la finalidad de reducir nuestra huella ecológica. Capacitamos a nuestros colaboradores para el aprendizaje de prácticas responsables y que gestionen proyectos a favor del medio ambiente.

Nuestras acciones están enfocadas en la disminución del consumo energético (luz, agua y gas), la reducción de emisiones y el buen manejo integral de residuos sólidos y orgánicos. Buscamos la mejora continua y el monitoreo del desempeño ambiental.

**Krystal  
Satélite  
María  
Bárbara y  
Corporativo  
Ciudad de  
México**



## **Los programas de ahorro de recursos están enfocados en:**

### **Eficiencia energética**

- Cambio de luminarias.
- Suministro e instalación de sistemas con fotoceldas, luminarias con celdas solares y sensores de movimiento.
- Seccionamiento de circuitos.

### **Ahorro de Agua**

- Suministro e instalación de restrictores de flujo en regaderas y lavabos.
- Suministro e Instalación de WC´s nuevos y de bajo consumo.

Concientizamos e involucramos a nuestros colaboradores sobre la importancia que tiene dedicar tiempo a labores de reforestación, para combatir la huella de carbono que generamos día con día en nuestras actividades cotidianas.

El proyecto ambiental tuvo como meta, la reforestación de cuatro hectáreas y se llevó en coordinación con la empresa CSA América -empresa proveedora y organizadora del evento-, voluntarios del Corporativo así como del Hotel Krystal Satélite María Bárbara, en alianza con Reforestamos México, A.C. y United Way / Fondo Unido México.



## Objetivos Específicos:

- **Desarrollo Comunitario**

Apoyar a las comunidades que viven en los bosques. Luchar juntos contra la pobreza de la degradación ambiental.

- **Bosques del Futuro**

Acercar a los colaboradores con su talento y pasión, al aprendizaje y experiencia de cómo reforestar un bosque.

- **Puentes de colaboración**

Crear vínculos entre los colaboradores de nuestra empresa y las comunidades de los bosques de México.



**KRYSTAL**  
**SATÉLITE**

*María Bárbara*

# Krystal

## Cancún

(Krystal Cancún,

Krystal Grand

Punta Cancún y

Krystal Urban Cancún)



- Limpieza de playa.
- Acopio y liberación de tortugas:
  - Remodelación de corral.
  - Programa de liberación.
  - Informes de crías.
- Programa de capacitación de residuos peligrosos
  - Capacitación del personal en procesos.
  - Plan de manejo de residuos.
- Proyectos a favor del medio ambiente:
  - Proyecto de máquina trituradora.
  - Proyecto de digestor de orgánicos.
  - Proyecto de creación de vivero.
  - Proyecto de reforestación.
- Programa y control de ahorro de energéticos.
- Reconocimiento de las especies de vegetación y plantas.
- Programa de tratamiento de agua.
- Manejo de residuos:
  - Productos derivados de petróleo (pintura, laca, solventes, etc.).
  - Productos químicos de limpieza (Ecolab).



KRYSTAL  
*hotel & resort*  
CANCUN



KRYSTAL  
GRAND  
*Punta Cancún*

KRYSTAL  
URBANHOTELS®

CANCÚN CENTRO

## Programas

### Hoteles

### Krystal

### Cancún

(Krystal Cancún,

Krystal Grand

Punta Cancún y

Krystal Urban Cancún)



## Liberación de Tortugas

El objetivo de este programa es apoyar al resguardo de las tortugas para evitar el contrabando a través del registro del número de tortugas en acopio para contabilizar su eclosión, al mismo tiempo que se generó conciencia de la importancia de preservar la especie con huéspedes y colaboradores al momento de su liberación.



## Limpieza de Playas

El proyecto apoya el mantenimiento de playas limpias y en perfectas condiciones para la satisfacción de nuestros huéspedes, contribuyendo adicionalmente a facilitar el arribó de las tortugas y, fomentando la responsabilidad y la convivencia de los colaboradores.

# Hotel Krystal Puerto Vallarta



K R Y S T A L  
*hotel & resort*  
PUERTO VALLARTA

- Eficiencia energética y cambio de luminarias:
  - Cambio de lámparas incandescentes.
  - Interruptores de energía accionadas con tarjeta del huésped.
  - Cambio de tecnología en áreas comunes, pasillos y salones.
- Aire Acondicionado eficiente y con uso de gas amigable con el medio ambiente.
- Capacitación a camaristas, supervisores, chef, capitanes y meseros, gerentes y jefes departamentales, jefes de áreas públicas y mantenimiento.
- Equipo de lavandería eficiente.
- Reducción del consumo de agua en:
  - **Habitaciones**
    - Regaderas ecológicas.
    - WC con descargas diferenciadas de 4 y 6 litros.
    - Llaves de lavabo con aireadores de menos de 10 litros por minuto.
  - **Centros de Consumo, Baños y Cocinas**
    - Llaves de tarjeta en cocinas con aireadores de monos de menos de 10 litros por minuto.
    - Lavabos con llaves economizadoras.
    - WC de palanca con descargas de 6 litros.
    - WC con fluxómetros con descargas de 10 litros.
- Aguas Residuales.

Éstas se envían a servicios generales de SEAPAL, que cuenta con una de las plantas más eficientes de tratamiento de agua del país, en donde se realiza el pago por el servicio vía recibo de alcantarillado, infraestructura y saneamiento.
- Combustible:
  - Se cuenta con equipo Cotherm, recuperador de calor de aire acondicionado, para calentar el agua de las 184 habitaciones y cocinas de especialidad.
  - No se cuenta con calderas, por lo que no se consume combustible, reduciendo las emisiones GEI por este tipo de infraestructura.
  - Se instalaron calentadores de alta eficiencia.

# Hotel Hilton Guadalajara



- Certificación Compromiso Ambiental con el Gobierno del Estado de Jalisco a través de la SEMADET.
- Instalaciones para el cuidado de la energía:
  - Luminarias eficientes en habitaciones, áreas públicas y de servicio.
  - Reductores de flujo en habitaciones.
  - Cambio de Chiller para ahorro de energía.
- Calentamiento de agua en alberca a través de energía solar.
- Cambio a escaleras eléctricas eficientes.
- Sistema de control energético en todo el hotel.
- Detectores de presencia en baños públicos.
- Planta de tratamiento de agua.
- Cambio de subestación eléctrica.
- Cambio de tecnología para el calentamiento integral del sistema de agua.
- Ocupación por pisos, para mantener pisos cerrados conforme a la ocupación del hotel.
- Capacitación a colaboradores para la eficiencia energética en cocina y habitaciones y, uso mínimo de equipos de gran consumo.
- Cursos sobre separación de residuos a colaboradores.
- Reuniones semanales de seguimiento con jefes departamentales y con el embajador de energía, para el monitoreo de cumplimiento y detección de áreas de oportunidad.



## Programas Hoteles en Jalisco

Se cuenta con el registro ante la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Territorial SEMADET, del estado de Jalisco con número de Registro 1406705545 RS/09 para el manejo de residuos sólidos y separación de inorgánicos, orgánicos, sanitario, aceite vegetal, vidrio, pet, cartón, papel, etc.

Adicionalmente se realizó la inscripción al Programa de Cumplimiento Ambiental Voluntario, por medio de la Asociación de Hoteles de Jalisco, para crear un frente común para las iniciativas voluntarias en el sector hotelero.

Con este tipo de iniciativas, Grupo Hotelero Santa Fe no sólo da cumplimiento a las políticas ambientales del grupo, sino que se ha convertido en portavoz de la industria turística a nivel nacional en el acercamiento a cumplimientos medioambientales.

Para llevar a cabo este programa, se han realizado inversiones para llevar a cabo las correcciones derivadas de las inspecciones y planes de acción, vinculando tanto a colaboradores como a proveedores y huéspedes, para su participación activa.

Como resultados del primer año, se logró la participación de siete hoteles de la zona Metropolitana de Guadalajara y se cuenta actualmente con 17 hoteles comprometidos, ya que el programa se ha extendido a la zona costera, a través de las acciones que ha realizado la Asociación de Hoteles de Jalisco, para lograr su masificación.





## La Hora de la Tierra 2016

A nivel global, Hoteles Hilton se ha sumado a la iniciativa “La Hora de la Tierra” que se lleva a cabo el mes de marzo de cada año promovido por el Fondo Mundial para la Naturaleza. Este evento mundial consiste en un apagón eléctrico voluntario, al que nuestro hotel se ha sumado, para la creación de conciencia sobre el consumo de energía en el mundo.



## Reciclaje de Electrónicos

Organizado por el Comité Blue Energy, cada año se disponen los artículos electrónicos que han sido reemplazados por el hotel, así como los de los colaboradores que se suman a la iniciativa; estos artículos son llevados a un depósito autorizado para su reciclaje.

## Programa de iluminación LED

El objetivo del programa es contribuir con la disminución de los Gases Efecto Invernadero por concepto de generación de energía eléctrica.

Con una inversión de más de \$400,000 MXP, este programa logró el cambio tecnológico enfocado en la reducción del consumo de energía eléctrica de la propiedad, ya que se contaba con una iluminación basada en luz incandescente y fluorescente; de esta forma Grupo Hotelero Santa Fe, logró la meta de disminuir el impacto ambiental y generar ahorros para la empresa.

Para la ejecución de este programa, se realizó una evaluación inicial y se desarrolló un plan que incluyó un presupuesto, así como el desarrollo de indicadores de medición de resultados en la reducción del consumo energético.

1. Reducción en el consumo de energía eléctrica.
2. Ahorro por concepto de pago de la energía.
3. Disminución en los Gases Efecto Invernadero.
4. Distribución de la energía a las localidades que lo requieren.



**Hampton Inn  
& Suites by  
Hilton,  
Paraíso,  
Tabasco**

## Protección del Cangrejo Azul

Grupo Hotelero Santa Fe, colabora con el Santuario del Cangrejo Azul, que fue creado con el objetivo de lograr la repoblación de esta especie, que es considerada un símbolo regional y la cual ha disminuido su población en aproximadamente un 60%.



**Paraíso, Tabasco**



## Proyecto Jardín Polinizador

La polinización es el proceso de transferencia del polen desde los estambres hasta el estigma o parte receptiva de las flores en las angiospermas, donde germina y fecunda los óvulos de la flor, haciendo posible la producción de semillas y frutos. El transporte del polen lo pueden realizar diferentes agentes que son llamados vectores de polinización. Los vectores de polinización pueden ser tanto bióticos, como aves, insectos, mariposas, etc.; como abióticos, por ejemplo agua o viento.

Es por ello que en Hilton Garden Inn Monterrey, hemos creado un jardín polinizador para soportar el recorrido migratorio de la Mariposa Monarca, en donde se ha reforestado un espacio de la propiedad, que facilita el paso de esta especie por la ciudad de Monterrey.

La actividad nos ha dado la oportunidad de contribuir con el medio ambiente, además de afianzar los lazos entre compañeros y sumar a nuestros huéspedes; con estas acciones trabajamos en la promoción de nuestra cultura ambiental.



# Promoción entre nuestros proveedores en materia Medio Ambiental

Nuestros proveedores deben considerar sus impactos negativos al medio ambiente y comprometerse por el desarrollo sustentable, por lo que Grupo Hotelero Santa Fe, establece como parte de su Código de Ética a Proveedores:

- Tener capacidad de respuesta a contingencias derivadas de distintas causas como derrames químicos o de sustancias peligrosas y contaminantes.
- Proporcionar información suficiente y clara del mejor uso de sus productos en materia de rendimiento y seguridad.
- Tener establecido un programa de manejo sustentable de recursos que incluya la utilización de energía alternativa y la disminución en el uso de combustibles fósiles, el reciclaje y reúso de materiales, la utilización y aprovechamiento de subproductos, el tratamiento de aguas residuales, la disposición adecuada de residuos peligrosos y no peligrosos, entre otras acciones.
- Contar con mecanismos de gestión y operación que evalúen y monitoreen su desempeño.

## Compromisos 2017

1. Contar con indicadores materiales y transversales con todas nuestras operaciones en materia medio ambiental.

# ANTICORRUPCIÓN

## Principio Apoyado

### Principio 10. Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Las buenas prácticas éticas de Grupo Hotelero Santa Fe, son la plataforma de éxito de nuestro negocio, como una empresa pública que cotiza a través de la Bolsa Mexicana de Valores, estamos obligados a contar con una estructura sólida de Gobierno Corporativo y con firmes principios éticos, los cuales son evaluados anualmente para mantener este estatus.

Nuestras operaciones están soportadas en la gestión misma de la empresa y de manera transversal a través de nuestras políticas, códigos, procedimientos y programas, los cuales se consolidan a través de auditorías.

En palabras del propio Director General, nuestro Código de Ética y Conducta es: “el documento que marca los lineamientos del actuar del Grupo y sus subsidiarias, los cuales involucran a los distintos grupos de interés de la Organización.”

Como una de las empresas líderes en la industria hotelera de México, enfocada en adquirir, desarrollar y operar hoteles. Contamos con un modelo de operación único por su flexibilidad y adaptabilidad, con amplia experiencia que nos permite trabajar bajo diferentes marcas, tanto nacionales como internacionales, dirigidas a distintos segmentos del mercado turístico.

Nuestro compromiso con los diversos grupos de interés, nos lleva a establecer valores sólidos que conforman nuestra Filosofía Corporativa, la cual se trasmite a través de acciones concretas que buscan el desarrollo sustentable del negocio y el crecimiento económico, el desarrollo social y el cuidado medioambiental.

Buscamos que todos los grupos vinculados directamente con la empresa, vivan los valores de contribuir con el desarrollo de los demás, comenzando desde las raíces de nuestros propios núcleos sociales, en donde debemos actuar de forma ética y transparente.

La cultura organizacional, a través de sus lineamientos, han sido resultado de las decisiones tomadas a través del Consejo de Administración, en donde el Código de Ética, juega un papel preponderante en materia de buenas prácticas en los negocios, incluidas las reglas anticorrupción y anti-soborno. Así este Código, es el marco de referencia para la realización de negocios bajo estándares éticos, donde se destaca:

# Prevención de la Corrupción

## Relaciones con nuestros Grupos de Interés

### a) Comunidades

Como un vecino más en las comunidades en donde operamos y como parte de nuestra Responsabilidad Social, en Grupo Hotelero Santa Fe, participamos directamente o a través de organizaciones reconocidas en programas y actividades que promueven la integración, el desarrollo y la mejora en la calidad de vida de las comunidades y en apego a nuestros proceso de transparencia.

### b) Consejeros, comisarios y colaboradores

Todas las decisiones y acciones relacionadas a la designación y al empleo (contrataciones y promociones) se basarán en evaluaciones válidas conforme a las políticas internas que muestren si la persona está calificada y es apta para desempeñar el cargo o puesto.

### c) Colaboradores

Bajo ninguna circunstancia los colaboradores pueden:

- Utilizar recursos materiales o económicos a su nombre para contribuciones y/o apoyo a partidos políticos, instituciones públicas o privadas, o a cualquier otro organismo o entidad.
- Establecer sanciones económicas a colaboradores que no obedezcan las políticas y procedimientos establecidos.
- Utilizar los recursos económicos y materiales para uso o beneficio personal.
- Protagonizar e inducir a realizar escenas o comportamientos que vayan en contra de los valores de la empresa.

### d) Proveedores

La relación con proveedores en todo momento será imparcial y deberá velar por los intereses de nuestra empresa, tratando de manera permanente la obtención de la mejor relación calidad-precio y en firme apego a las políticas institucionales.

Queda prohibido conceder servicios o comprar productos a proveedores que no hayan sido previamente avalados conforme a los lineamientos corporativos y al Código

de Ética de Proveedores, y exigimos el cumplimiento de las buenas prácticas comerciales a nuestros proveedores y clientes. Queda prohibido contratar proveedores a cambio de regalos, beneficios o intereses personales.

Bajo ninguna circunstancia se deberá de proporcionar información que privilegie a un proveedor en particular y que pueda mermar el proceso íntegro de selección de proveedores.

### e) Competencia

Grupo Hotelero Santa Fe deberá ofrecer en todo momento mensajes de comunicación o publicitarios que promuevan los servicios reales que brinda la empresa, velando que éstos, así como los materiales promocionales sean veraces y comprobables.

Los colaboradores de nuestra empresa, nunca deberán comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a los competidores, así como a realizar comparaciones dolosas de los productos y servicios que ofrezcamos con las marcas de la competencia. Está prohibido generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con objeto de influir artificialmente en las operaciones.

Queda prohibido realizar cualquier acto que implique competencia desleal así como aquellos que atenten contra la ética comercial y el libre comercio. Tampoco se podrá proporcionar información sin autorización expresa de ningún tipo, a las marcas de la competencia o a cualquier persona externa.

### f) Autoridades

Nuestra empresa, al tener presencia en diversas ciudades y estados, con culturas y legislaciones diferentes, aplicará sus buenas prácticas de negocio con apego a las leyes locales, cumpliendo con los más altos estándares éticos y en respeto a las costumbres y prácticas regionales establecidas.

# Canales Institucionales de Comunicación Ética

En Grupo Hotelero Santa Fe, hacemos énfasis en que nuestro Código no sólo es para leerse, sino para vivirse y vigilar su ejecución. Sin duda que es la principal herramienta que guiará en nuestro actuar diario, ya que buscamos asegurar que todos y cada uno recibamos un trato digno y respetuoso; es por ello que ponemos a su disposición nuestros canales de comunicación para acudir a ellos con confianza.

De esta manera, contamos cuenta con diversos medios de comunicación, a través de los cuales se reporta el incumplimiento de las normas de conducta y de las posibles violaciones a los lineamientos del nuestro Código de Ética y Conducta.

Con el objetivo de lograr la promoción y cumplimiento de los valores y principios institucionales, conductas correctas y las normas éticas que permiten guiar nuestras acciones para generar un ambiente laboral saludable; las denuncias son reportadas de manera sencilla, segura, confiable y confidencial a través de:

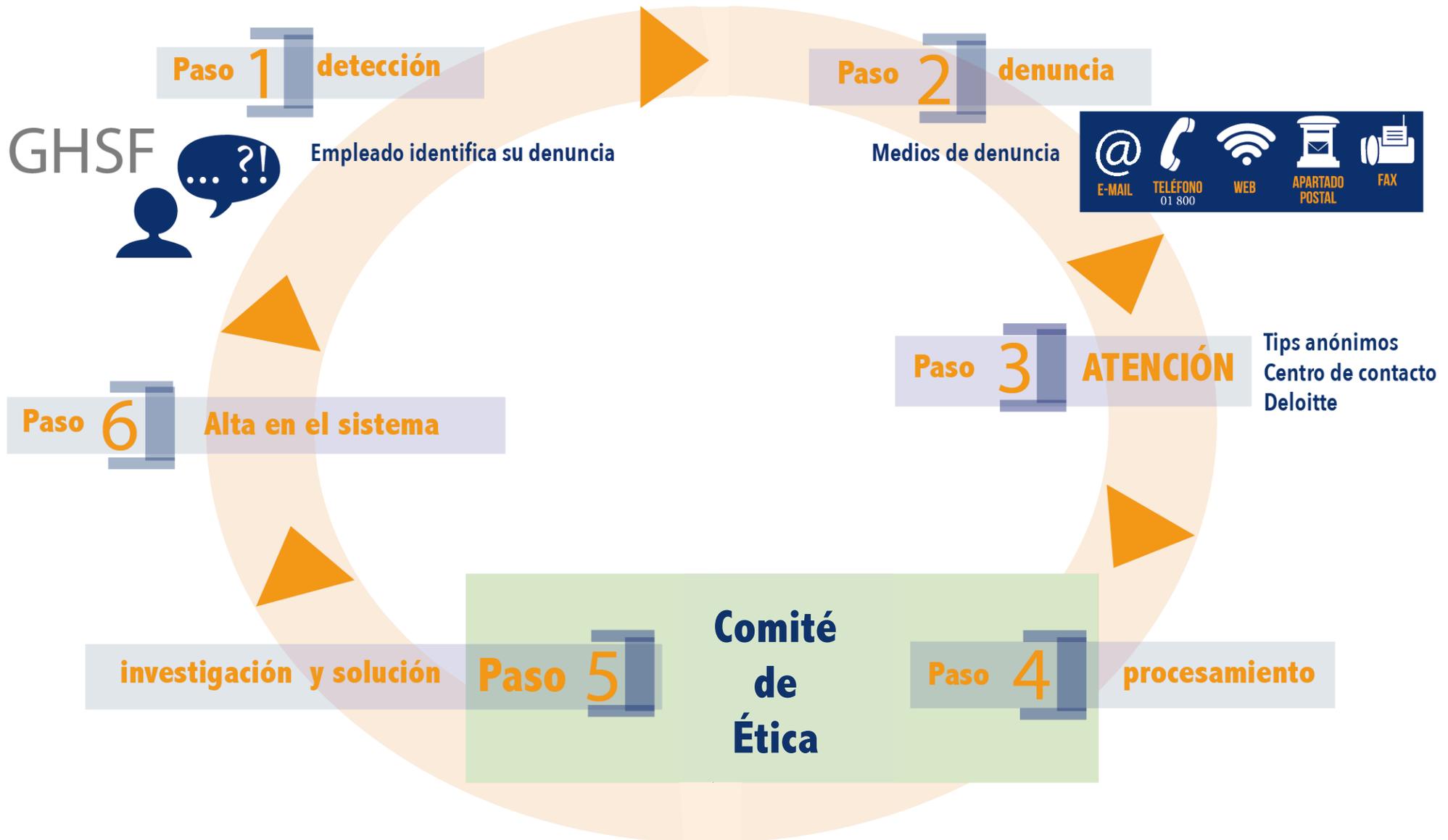
- **El portal “Tips Anónimos”**
- **Línea telefónica sin costo: 01 800 910 0009**
- **Correo electrónico: [ghsfteescucha@tipsanonimos.com](mailto:ghsfteescucha@tipsanonimos.com)**
- **Página Web: <https://www.tipsanonimos.com/GHSFteescucha>**
- **Apartado Postal: Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., A.P., CON-080, México D.F., CP 06401 • Fax: (55) 5255.1322**

Los reportes son atendidos de manera independiente por la firma de consultoría Deloitte, con vasta experiencia en la prestación de servicios profesionales de esta índole, este servicio tercerizado pone a su disposición su propio centro de atención, lo cual constituye un medio objetivo, seguro y confidencial para que la realización de cualquier denuncia.

Asimismo el Comité de Ética Empresarial, son los responsables de dar seguimiento al Código, así como de realizar las investigaciones pertinentes acerca de las denuncias y turnar los resultados a la Dirección General, el Consejo de Administración y/o a la Comisión de Honor.

El Código de Ética y Conducta cumple un papel fundamental al sentar las bases para fortalecer nuestra Cultura Ética, por esta razón es responsabilidad de todos nuestros colaboradores que lo conozcan, comprendan y apliquen en todo momento; al mismo tiempo que tienen la responsabilidad de reportar todas aquéllas conductas y comportamientos que vayan en contra de lo establecido.

# Sistema de monitoreo de Denuncias





# Capacitación y promoción en materia Ética

Nuestra meta es fomentar el trabajo transparente en apego a nuestro Código de Ética y Conducta, combatir la corrupción y el soborno en cualquiera de sus formas y crear los canales de denuncia adecuados que ayuden a evitar cualquier acto ilícito en la organización.

Como parte de los programas de capacitación, destacan los dirigidos tanto a ejecutivos como al personal de confianza, sindicalizados y proveedores, de tal forma que todos formen parte de la cultura ética de la empresa. El objetivo del programa, es sensibilizar a éstos públicos en las buenas prácticas de negocio aplicables a todos nuestros grupos de interés.

Cada nuevo colaborador, recibe como parte de su proceso de incorporación a la empresa, el curso de inducción, de tal manera que Grupo Hotelero Santa Fe, asegure que cada empleado conozca a la empresa así

como los lineamientos que cimientan nuestra cultura. Adicionalmente, cada colaborador recibe la Carta de Compromiso Ético, la cual debe entender para su posterior aceptación y firma.

Como parte de los recursos de sensibilización en la materia con los que se cuenta para permear los valores éticos de la empresa, se han desarrollado diversos mecanismos y canales adicionales, como: flyers impresos, boletines, protectores de pantalla, cartas impresas y otros.



# Código de Ética para proveedores

Considerando que los proveedores son parte integral del éxito de nuestra compañía, Grupo Hotelero Santa Fe, consideró oportuno la publicación y difusión del Código de Ética para Proveedores, el cual pretende establecer y consolidar relaciones comerciales, no sólo basadas en la legalidad sino también en la ética y la Sostenibilidad, de esta manera se han establecido los lineamientos a través de los cuales, se deben guiar las relaciones, actividades y comportamientos entre esta parte de la cadena de valor y todo el personal y las unidades de negocio de la compañía.

## Así se establece:

- Adoptar o establecer un Código de Conducta para sus Empleados.
- Adoptar o establecer políticas relativas a la confidencialidad y conflicto de interés de sus empleados, socios y accionistas.
- Considerar la competencia leal entre los miembros de su sector, giro o ramo profesional e industrial.
- Considerar el establecimiento de sus precios de acuerdo a criterios justos y acordes en cuanto a su valor agregado, calidad y mercado.
- Evitar prácticas monopólicas.
- Evitar revelar información relativa a cotizaciones, volúme-

nes y condiciones de compra, ganancias, datos sobre investigación y desarrollo, periodicidad y formas de entrega del producto o servicio.

- Evitar revelar o utilizar para fines personales la información confidencial obtenida o generada a partir del establecimiento de una relación comercial con la compañía.
- Evitar cualquier práctica de corrupción, chantaje y soborno, hacia cualquier empleado de Grupo Hotelero Santa Fe.
- Adoptar normas que reflejen su compromiso de superar el cumplimiento de la ley en materia de gobierno corporativo, calidad, inocuidad, bienestar laboral, bienestar social y Sostenibilidad.
- Deberá esforzarse para negociar de manera justa, con la empresa y con sus empleados, directores, dirigentes y asesores externos.
- Los proveedores deberán confeccionar y conservar libros y registros que reflejen de manera justa y precisa las transacciones y disposiciones con la empresa y, deberán elaborar e implementar un sistema adecuado de controles contables internos

# Auditoría Interna

Grupo Hotelero Santa Fe cuenta con un departamento de Auditoría Interna que reporta directamente al Comité de Auditoría, éste departamento se encarga de examinar y evaluar el ambiente de control de la organización, desde su diseño, implementación y eficacia operativa de los controles, aportando a la organización un enfoque sistemático y disciplinado para mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.



# Auditoría Externa

Somos auditados por la firma de auditoría KPMG México, quien se encarga de llevar a cabo la auditoría financiera y emitir su opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros de cada una de nuestras compañías, incluyendo hoteles, servicios, holdings y operadora, así como también llevar a cabo la revisión del Estado Financiero Consolidado de Grupo Hotelero Santa Fe y de la comprobación del Dictamen Fiscal.

El proceso de la auditoría se efectúa en tres etapas que se llevan a cabo a lo largo del año fiscal:

1. Revisión previa.
2. Revisión final.
3. Cierre de auditoría.

En la última etapa el equipo KPMG México, presenta a la administración del Grupo y al Comité de Auditoría los hallazgos de su revisión.

# Nuestros Indicadores 2016

1. 90% de los(as) colaboradores se han capacitado acerca del Código de Ética y Conducta, anticorrupción y anti-soborno
2. 95% de las nuevas contrataciones han recibido el curso de inducción y se ha sensibilizado a los nuevos colaboradores en materia de los temas de alcance del Código de Ética y Conducta enfocado en temas anticorrupción y anti-soborno.
3. 100% de seguimiento a denuncias éticas.

# Compromisos 2017

1. 100% de los(as) colaboradores serán capacitados en nuestro Código de Ética y Conducta así como en anticorrupción y anti-soborno.
2. 100% de las nuevas contrataciones recibirán el curso de inducción y se habrá sensibilizado a los nuevos colaboradores en materia de los temas de alcance del Código de Ética y Conducta.
3. Se continuará fomentando la cultura de una comunicación abierta, para que los colaboradores confíen en plenamente en el proceso de retroalimentación y denuncia.
4. Mantendremos el 100% de seguimiento a reportes o denuncias éticas.
5. Se fortalecerá la comunicación con proveedores en materia ética.



# Agradecimientos

Agradecemos las aportaciones de socios y colaboradores, que han contribuido tanto en oficinas corporativas como en cada uno de los hoteles de nuestro grupo, para el logro en la presentación de este reporte, ya que esta meta ha sido posible gracias al compromiso y trabajo de todos los involucrados, no sólo en las acciones de Responsabilidad Social, sino en el trabajo que desempeñan día a día, para crear mejores prácticas de negocios y de Sostenibilidad para fortalecer a nuestra compañía.

---

Santa Fe  
grupo | hotelero

---



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL