

# INFORME DE PROGRESO 2016

## Hoteles City Express

Hoteles City Express

Entidad firmante del Pacto Mundial desde 2015

## ÍNDICE

1. NUESTRO COMPROMISO.....	3
2. PERFIL DE LA COMPAÑÍA.....	4
3. ALCANCE Y DIFUSIÓN.....	5
4. IMPLANTACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL.....	6
▪ DERECHOS HUMANOS.....	6
▪ NORMAS LABORALES.....	7
▪ MEDIO AMBIENTE.....	8
▪ ANTICORRUPCIÓN.....	10

## 1. NUESTRO COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.

En el 2015 Hoteles City Express firma su adhesión al Pacto Mundial con la finalidad de seguir llevando a cabo su gestión sostenible, la cual viene ejecutando desde la creación de la compañía, esta vez, implementando los Objetivos de Desarrollo Sostenible que proponen las Naciones Unidas y que determinan el arduo trabajo del Turismo Responsable.

La información relevante de éste comunicado se encuentra detallado en el Reporte de Sostenibilidad en nuestra web <https://www.cityexpress.com/sostenibilidad>, dicho reporte ha sido preparado mediante los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y en función de la Guía 4.

Las acciones detalladas en éste Informe, a manera de resumen, reflejan nuestros esfuerzos y estrategias en prácticas de gobierno corporativo, ética empresarial, calidad de vida, gestión ambiental, entre otras; lo que nos ha permitido adoptar ciertas medidas, analizar los logros alcanzados y determinar acciones de mejora a corto plazo.

Orgulloso de poder decir que Hoteles City Express es vehículo de generación de valor que profundiza sus acciones para maximizar la rentabilidad social, ambiental y económica a todos los grupos de interés que nos rodean.

Para finalizar, continuaremos y reiteramos firmemente el compromiso con los 10 principios enmarcados del Pacto Mundial.

Muchas gracias.



Ing. Luis Barrios Sánchez

Presidente del Consejo y Director General

Hoteles City Express S.A.B de C.V.

## 2. PERFIL DE LA COMPAÑÍA

**Actividad:** Servicios de Hospedaje.

**Dirección de Sede corporativa:** Av. Juan Salvador Agraz número 69, Piso 12, Col. Santa Fe de Cuajimalpa, Delegación Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, México, Distrito Federal.

**Página Web:** <https://www.cityexpress.com>

Hoteles City Express considera que es la cadena de hoteles de servicio limitado líder y de mayor crecimiento en México en términos de número de hoteles, número de habitaciones, presencia geográfica, participación de mercado e ingresos. Hoteles City Express se especializa en ofrecer alojamiento de alta calidad, cómodo y seguro, a precios accesibles a través de una cadena de hoteles de servicios limitados orientados a los viajeros de negocios nacionales y extranjeros que buscan alojamiento temporal por motivos de placer y actividades de turismo.

Hoteles City Express busca implementar las mejores prácticas internacionales en hotelería, en un modelo de negocio eficiente y flexible, permitiéndole ofrecer altos niveles de calidad y valor que la distinguen dentro de su nicho de mercado.

Desde la apertura de su primer hotel en 2003 y al cierre de diciembre de 2016, la Sociedad operaba 123 hoteles colocándola en México como la tercera cadena hotelera más grande, el segundo operador de hoteles y la mayor operadora de hoteles de servicios limitados en los segmentos económico y budget en términos de número de hoteles y habitaciones.

Hoteles City Express cuenta con cuatro marcas altamente exitosas, modernas, con un diseño funcional y contemporáneo, además de amigables con el medio ambiente, mismas que describimos a continuación:



### 3. ALCANCE Y DIFUSIÓN:

1. **Alcance:** Toda la compañía. Oficinas Centrales más los 123 establecimientos.
2. **Difusión:** A nivel interno y externo de la empresa.
  - Difusión interna: Se informa sobre la adhesión de los 10 principios al personal base mediante reuniones de trabajo donde se detallan las implicaciones y responsabilidad generadas.
  - Difusión externa: Hacia nuestros grupos de interés con los que tiene relación la empresa (clientes, proveedores, medios de comunicación, etc.) a través de emailing, web corporativa y redes sociales.

#### 4. IMPLANTACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Los diez principios definidos en el Pacto Mundial, que están representados en las distintas políticas de gestión y en la propia estrategia de la empresa, han sido divididos en 4 bloques principales:

A continuación, detallamos las acciones realizadas de cada uno de los propósitos:

##### 1.0 DERECHOS HUMANOS

###### Principio 1:

**Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.**

**Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.**

###### ACCIONES:

\*City Express cuenta con un Comité de Ética quien es el encargado de vigilar y evaluar el cumplimiento del Código de Ética, recibe, analiza e investiga todos los reportes relacionados con faltas al presentadas a través del medio de denuncias, entre otros.

\*Desde el 2014 hemos implementado el código de ética que reafirma el compromiso para adoptar los valores aquí estipulados a fin de lograr que nosotros y nuestra empresa cumplamos con objetivos y compromisos de forma responsable, describe los lineamientos a los que están sujetos todos los empleados directos e indirectos, proveedores, terceros y partes relacionadas con la Compañía.

\*El código de ética es difundido a nuestro personal mediante un programa de capacitación que hace uso de diversos medios para su difusión, correo electrónico, sesiones informativas en donde se habla del medio que se cuenta para reportar cualquier falta al Código de Ética, publicación en nuestro portal de Intranet, además de contar también con un programa de capacitación para personal de nuevo ingreso.

\*Contamos con una política de Derechos Humanos y no Discriminación donde se establecen los lineamientos que deben cumplir y hacer cumplir todos los empleados en cuanto a Derechos Humanos, contratación del personal, la vinculación con la comunidad, los Derechos Humanos para nuestros huéspedes, el medio ambiente, y cualquier tema relativo a sanciones.

###### OBJETIVOS:

City Express está comprometido en informar y concientizar a nuestros grupos de interés de los lineamientos marcados en nuestro Código de Ética, por lo cual su principal objetivo es difundir al 100% éstos lineamientos a fin de que conozcan sus derechos y éstos sean respetados.

---

## 2.0 NORMAS LABORALES

**Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**

**Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.**

**Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.**

**Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.**

Hoteles City Express y sus subsidiarias (“HCE o la Organización”) es una empresa incluyente que mantiene relaciones de valor con todos sus grupos de interés y en especial con los empleados que participan en la ejecución de la estrategia de la misma. En ese sentido, se han desarrollado diversas acciones que logran el cumplimiento de éstos principios:

### ACCIONES:

\*Hoteles City Express apoya y respeta los derechos de sus empleados a la libertad de asociación a sindicatos de trabajo, siempre y cuando todas las acciones sean legales y que no afecten las obligaciones y responsabilidades laborales.

\*Hemos implementado el Código de Conducta Nacional para la protección de las niñas, niños y adolescentes en el Sector Turismo, a través de ésta afiliación se pretende informar a nuestros clientes y empleados de los lineamientos en contra de cualquier tipo de explotación.

\*Respetamos a todos y cada uno de los empleados, clientes, accionistas, proveedores y prestadores de servicio social por su género, religión, preferencia sexual, edad, nacionalidad, condición física, etnia o todo aquello que los haga diferentes, únicos y especiales.

\*Nuestros proveedores están comprometidos en la eliminación de las condiciones sobre la explotación externa, esto es revisado mediante nuestro sistema de evaluación a socios comerciales (proveedores).

\*Nuestros empleados tienen la libertad para que reporten cualquier tipo de violación a sus derechos laborales, nuestro Comité de Ética tiene como prioridad dar el seguimiento oportuno de cualquier queja presentada a través de su canal de denuncia, que ofrece una forma segura y confidencial para tratar diversos asuntos, incluyendo aquellos con estándares laborales.

### OBJETIVOS:

\*Brindar condiciones de seguridad laboral que permitan reducir el riesgo de posibles accidentes en el trabajo.

\*A partir de nuestra encuesta de clima laboral a toda nuestra plantilla laboral se analizarán los resultados para mejorar las condiciones laborales según las posibilidades de la empresa.

\*Disminuir la rotación del personal en la empresa teniendo así una estabilidad en la plantilla que permita lograr los objetivos marcados por cada una de las áreas.

---

**MEDIO AMBIENTE:**

**Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.**

**Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.**

**Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.**

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

Adicional a ello, se encuentra en un proceso de adopción continua de las mejores prácticas de Sostenibilidad por lo que mide, compara, y mejora las iniciativas y acciones aplicadas por las empresas líderes en sostenibilidad corporativa.

**ACCIONES:**

\*Nuestra cadena de hoteles cuenta con una Política de Sostenibilidad comprometida con la generación de valor económico.

\*Estamos en búsqueda y aplicación constante de nuevas tecnologías para la reducción de consumo de energéticos y generación de residuos.

\*Dentro de nuestras actividades diarias, hemos implementado diversas acciones respetuosas con el medio ambiente:

- Instalación de equipos de alta eficiencia energética y de agua (válvulas en WC, reductores de agua, focos LED, etc.)
- Gestión Integral de Residuos mediante la separación y aprovechamiento de material reciclable.
- Aprovechamiento de la luz natural del día durante las actividades de limpieza de habitaciones y áreas públicas.
- Concientización del huésped en el uso racional de energéticos fomentando a la separación de residuos e involucramiento con programas de protección a la biodiversidad (Apoyo al Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza).
- Uso de desechables biodegradables (vasos, platos y cubiertos) elaborados de fécula de maíz.
- Manejamos un estricto control del consumo de nuestros energéticos que permiten determinar y evaluar la eficiencia energética de cada edificio.

\*La empresa ha establecido una Política de Compras sustentables para todos nuestros socios comerciales (Proveedores) participantes durante la construcción y operación de los hoteles para asegurar que se cumplan con las normas laborales, de salud y seguridad, así como el compromiso ambiental en la compra de diversos insumos y suministros ofrecidos para nuestros clientes/huéspedes.

\*Contamos con un proceso de auditorías que miden nuestros impactos ambientales y sociales, incluyendo la evaluación en el cumplimiento de nuestras políticas y lineamientos internos evaluados por nuestro departamento de Calidad y Servicio.

Además, para certificar sus hoteles, la Compañía debe someterse a una evaluación compleja de un proceso de auditoría realizado por organizaciones internacionales que avalan la rentabilidad económica, social y ambiental de nuestros proyectos, entidades que han llevado a cabo la evaluación tales como Banco Mundial, el U.S. Green Building Council y la UNESCO, verificando que se cumpla con los más altos estándares de protección ambiental, optimización en el uso de energía, agua y residuos, y aquellas prácticas sólidas en relación con el compromiso social.

					
<b>CERTIFICACIONES</b>	<b>LEED</b>	<b>EDGE</b>	<b>BIOSPHERE</b>	<b>HIDROSUSTENTABLE</b>	<b>DISTINTIVO "S"</b>
<b>Modalidad certificación</b>	Operación   Construcción	Construcción	Operación	Operación	Operación
<b>Otorgado por:</b>	<b>USGBC (Consejo de Edificios Verdes)</b> evaluado mediante lineamientos internacionales.	<b>IFC (Banco Mundial)</b> en base a lineamientos internacionales. <b>Proyecto Piloto</b>	<b>ITR (OMT, UNESCO)</b> lineamientos de Desarrollo Sostenible	<b>ASHT (Fundación Helvex)</b> lineamientos nacionales de ahorro hídrico.	<b>SECTUR (Earth Check)</b> a base de lineamientos nacionales para negocios turísticos.
<b>Certificados obtenidos</b>	7   1	9	65	10	8
<b>Resultados certificaciones:</b>					
<b>Hoteles al 2015</b>	6	9	39	10	8
<b>Hoteles al 2016</b>	8	9	65	10	8

					
<b>PACTO MUNDIAL</b>	<b>DISTINTIVO ESR</b>	<b>CLASIFICACION DE ESTRELLAS</b>	<b>DISTINTIVO M</b>	<b>DISTINTIVO H</b>	<b>CODIGO DE CONDUCTA NACIONAL</b>
Nivel cadena	Nivel cadena	Nivel Cadena	Operación	Operación	Nivel Cadena
<b>Global Compact</b> , promueve la RSE en base a los 10 principios de PM para toda la cadena	<b>Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)</b> en base a criterios de RSE. para toda la cadena	<b>Secretaría de Turismo</b> , basado en el Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano. 7	<b>Secretaría de Turismo</b> , Sistema para el Mejoramiento de Calidad. 71	<b>Secretaría de Turismo y Secretaría de Salud</b> , estándar de higiene basado en la Norma Mexicana F605. 67	<b>Secretaría de Turismo</b> tomando 6 directrices para la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes en contra de explotación sexual y laboral. 49
	Renovación Renovación	7	71	67	49

**OBJETIVOS:**

- Determinar anualmente objetivos que permitan mantener o reducir el consumo de nuestros energéticos sin la afectación del confort del huésped.
- Seguir con la difusión de nuestras prácticas en nuestro sitio, redes sociales, etc.

## **ANTICORRUPCIÓN**

**Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.**

### ACCIONES:

- Nuestra Política de Anticorrupción, determina las actividades que el personal de City Express debe llevar acabo diariamente de forma directa o indirectamente con cualquier integrante de los grupos de interés, tratándose de los temas de prohibiciones, para actos de corrupción, fraudes, prácticas corruptas, etc.
- Nuestro Código de Ética determina un alto compromiso contra la corrupción, además de incentivar a nuestros socios comerciales (proveedores) a seguir con la aplicación de nuestro Código en sus actividades y acciones laborales.
- En City Express nos apoyamos en medios de denuncia confidenciales que sirven para reportar actos y conductas no éticas que constituyan una falta al presente Código, que afecten de manera directa a dicho empleado, a nuestros compañeros o a la propia empresa. Este canal es seguro de reporte, disponible 24 horas al día y siete días a la semana. Para proteger a los empleados, el servicio es administrado por un tercero que registra la información del incidente, documenta las preocupaciones y comunica la información a City Express.
- La gestión de nuestras compras, así como el seguimiento y ejecución de los pedidos están establecidos en los procesos internos, y son revisados mediante evaluaciones realizadas por el departamento de Calidad y Servicio.
- Tenemos la obligación de explicar al proveedor de una manera clara, amable y agradeciendo su intención, que no podemos aceptar regalos, dinero o cualquier objeto simbólico que conlleve a acciones de soborno o corrupción.
- Por medio de nuestro sistema ISH y medios on-line, el departamento de Calidad evalúa constantemente las opiniones de nuestros clientes para asegurarnos del buen servicio otorgado al huésped y evitar cualquier situación de anticorrupción.

### OBJETIVOS:

- Brindar constante capacitación y comunicar a nuestros empleados las políticas en temas de Anticorrupción, esto ayudará a que se encuentren alineados con los valores y expectativas que se describen en nuestro Código de Ética.