

# INFORME DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO

Santa Fe  
grupo | hotelero

SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL





**DERECHOS HUMANOS**



**ESTÁNDARES LABORALES**



**MEDIO AMBIENTE**



**ANTICORRUPCIÓN**





# ÍNDICE

<b>Mensaje de la dirección general</b> .....	<b>7</b>
<b>Acerca de este informe</b> .....	<b>8</b>
<b>Acerca de Grupo Hotelero Santa Fe</b> .....	<b>10</b>
<b>Misión</b> .....	<b>11</b>
<b>Visión</b> .....	<b>11</b>
<b>Nuestros valores</b> .....	<b>12</b>
<b>Nuestras iniciativas y membresías externas</b> .....	<b>13</b>
<b>Nuestro enfoque de sostenibilidad</b> .....	<b>14</b>
<b>Modelo de gestión</b> .....	<b>14</b>
<b>Ejes de acción de sostenibilidad</b> .....	<b>16</b>
<b>Nuestro consejo y comité de sostenibilidad</b> .....	<b>19</b>
<b>Pilar 1: crecimiento económico</b> .....	<b>21</b>
<b>Pilar 2: creación de valor para los accionistas</b> .....	<b>22</b>
<b>Pilar 3: gestión proactiva de nuestros riesgos</b> .....	<b>23</b>
<b>Pilar 4: gobierno corporativo y ética empresarial</b> .....	<b>25</b>
<b>Pilar 5: el mejor lugar para trabajar</b> .....	<b>27</b>
<b>Pilar 6: medio ambiente y el clima</b> .....	<b>31</b>
<b>Pilar 7: contribuir con las comunidades con las que operamos</b> .....	<b>34</b>

# MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL



Por segundo año queremos compartir con nuestros inversionistas, socios, colaboradores y otras partes interesadas, este informe de Comunicación sobre el Progreso del Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas – ONU, que muestra las acciones que hemos realizado durante 2017 en materia de sostenibilidad.

Durante este periodo de tiempo, adquirimos un compromiso muy importante para Grupo Hotelero Santa Fe, que fue iniciar con el proceso de elaboración de nuestro primer estudio de Materialidad; para lograr este propósito, hemos realizado diversas tareas de investigación, análisis y sobre todo un programa de interlocución y diálogo con nuestros grupos de interés, para lo cual hemos utilizado diversas herramientas y metodologías especializadas en la materia. Con esta labor nos aseguraremos de que, durante los próximos años, todos los esfuerzos estén dirigidos hacia los temas más relevantes para la compañía y sus partes interesadas, generando un mayor impacto positivo tanto interna como externamente.

Es importante destacar las labores que se han realizado tanto para la promoción de prácticas éticas como de protección al ambiente, en donde destaca por un lado la implementación del Código de Ética de Proveedores y por el otro las acciones que estamos implementando para reducir el impacto al entorno, las cuales van desde limpieza de playas hasta el despliegue de estrategias de ahorro energético en nuestros hoteles.

Todas estas actividades socialmente responsables, nos impulsan a seguir operando nuestro negocio considerando como prioritario tanto el desempeño social como el ambiental, lo que conjuntamente reafirma nuestro posicionamiento en el mercado, al tiempo que nos hacen sentir orgullosos de pertenecer a una empresa ocupada en mantener una gestión sostenible.

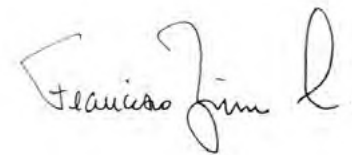
Nuestra empresa sigue creciendo y continúa cumpliendo con el compromiso de ser la operadora hotelera más eficiente del país. Las acciones que compartimos en este informe de sostenibilidad se basan en un enfoque de gestión responsable que se encuentra en proceso de evolución debido a la información que está arrojando el estudio de Materialidad; los resultados nos permitirán fortalecer nuestra visión y replantear nuestras prioridades a partir de 2018. El próximo año, emprenderemos el viaje hacia reportar bajo los parámetros de los GRI Standards, con lo que se facilitará la creación de indicadores, la comparabilidad de nuestro desempeño y el enfoque en los temas importantes.

Mientras tanto, los invito a todos a leer estas páginas que informan sobre nuestros resultados en materia de Responsabilidad Social y muestran hacia donde nos dirigiremos en los años por venir.

Agradezco a todas las personas que han colaborado para lograr que este reporte sea publicado, ya que muestran no sólo su capacidad y liderazgo, sino que nos impulsan con el cumplimiento de nuestros valores cimentados en el compromiso y la transparencia.

Atentamente,

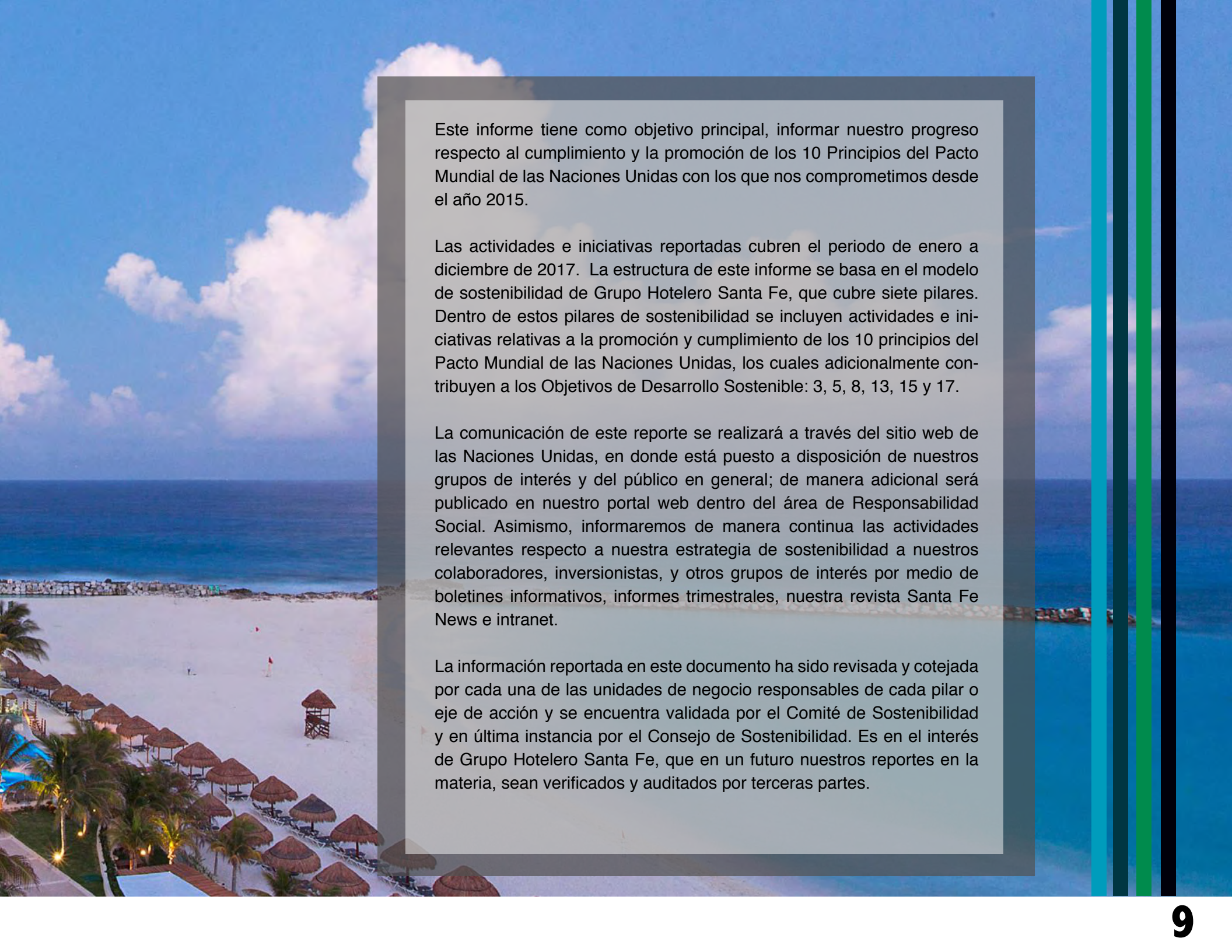
Sr. Francisco Zinser Cieslik  
**Director General**  
**Grupo Hotelero Santa Fe**



# ACERCA DE ESTE INFORME







Este informe tiene como objetivo principal, informar nuestro progreso respecto al cumplimiento y la promoción de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas con los que nos comprometimos desde el año 2015.

Las actividades e iniciativas reportadas cubren el periodo de enero a diciembre de 2017. La estructura de este informe se basa en el modelo de sostenibilidad de Grupo Hotelero Santa Fe, que cubre siete pilares. Dentro de estos pilares de sostenibilidad se incluyen actividades e iniciativas relativas a la promoción y cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los cuales adicionalmente contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible: 3, 5, 8, 13, 15 y 17.

La comunicación de este reporte se realizará a través del sitio web de las Naciones Unidas, en donde está puesto a disposición de nuestros grupos de interés y del público en general; de manera adicional será publicado en nuestro portal web dentro del área de Responsabilidad Social. Asimismo, informaremos de manera continua las actividades relevantes respecto a nuestra estrategia de sostenibilidad a nuestros colaboradores, inversionistas, y otros grupos de interés por medio de boletines informativos, informes trimestrales, nuestra revista Santa Fe News e intranet.

La información reportada en este documento ha sido revisada y cotejada por cada una de las unidades de negocio responsables de cada pilar o eje de acción y se encuentra validada por el Comité de Sostenibilidad y en última instancia por el Consejo de Sostenibilidad. Es en el interés de Grupo Hotelero Santa Fe, que en un futuro nuestros reportes en la materia, sean verificados y auditados por terceras partes.

# ACERCA DE ESTE INFORME

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 posee una larga trayectoria de éxitos en la industria hotelera en nuestro país; con una experiencia que asciende a 30 años, ha logrado la adquisición y desarrollo de más de 10,000 habitaciones.

Actualmente el portafolio de la Compañía cuenta con 21 hoteles y 4 en construcción en 14 ciudades de la República Mexicana, incluyendo los hoteles que actualmente se encuentran en construcción o expansión.

- Krystal Grand Insurgentes Sur
- Krystal Grand Punta Cancún
- Krystal Grand Los Cabos
- Krystal Grand Nuevo Vallarta
- Krystal Cancún
- Krystal Satélite María Bárbara
- Krystal Vallarta
- Krystal Ixtapa
- Krystal Monterrey
- Krystal Pachuca
- Krystal Beach Acapulco
- Krystal Urban Ciudad Juárez
- Krystal Urban Guadalajara
- Krystal Urban Aeropuerto Ciudad de México
- Krystal Urban Cancún
- Hilton Guadalajara
- Hilton Puerto Vallarta
- Hilton GI Monterrey
- Hilton GI Monterrey Aeropuerto
- Hampton Paraíso Tabasco
- Ibis Irapuato



## NUESTRA PASIÓN POR EL SERVICIO

## 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

Vivimos con pasión, nos aseguramos de 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

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

## 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.

# NUESTRAS MEMBRESÍAS Y DISTINCIONES

## Bolsa Mexicana de Valores

Grupo Hotelero Santa Fe cotiza en la Bolsa desde septiembre de 2014. Desde ese momento reportamos trimestralmente con estadísticas e indicadores cumpliendo con todas nuestras obligaciones de transparencia hacia nuestros inversionistas.

## Pacto Mundial de las Naciones Unidas:

Estamos muy orgullosos de formar parte de la red de Responsabilidad Social más grande del mundo y en 2017 cumplimos dos años de estar adheridos al Pacto Mundial y de promover sus diez principios.

## Distintivo ESR:

Nuestra empresa obtuvo por tercer año consecutivo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), el cual nos reconoce por nuestro desempeño en cinco pilares: Gestión de la RSE, Calidad de Vida de nuestros colaboradores, Protección al Medio Ambiente, Ética y Gobierno Corporativo y creación de valor a la Comunidad.

## Super Empresas 2017

Este índice permite conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores a través de la realización de una encuesta de evaluación de clima laboral, la cual hemos llevado a cabo con Top Companies de Grupo Expansión durante tres años consecutivos.

## Distintivo H

Este distintivo otorgado por la Secretaría de Turismo y validado por la Secretaría de Salud, se da a empresas con altos estándares de higiene y que cumplen con la Norma Mexicana NMX-F605. Dentro de nuestro Grupo son los hoteles Krystal Grand Punta Cancún y Krystal Satélite María Bárbara quienes cuentan con este distintivo.



# NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

Desde el inicio de operaciones, Grupo Hotelero Santa Fe ha trabajado en una operación eficiente considerando los lineamientos e impacto para consolidar su visión Sostenible. En 2017 dimos un gran paso al invertir en redefinir los temas en la materia con los que la empresa debería comprometerse, por ello iniciamos el proceso y realización de un estudio de Materialidad, lo que nos permitirá enfocar nuestros objetivos de manera más eficiente y generando mayor valor compartido.

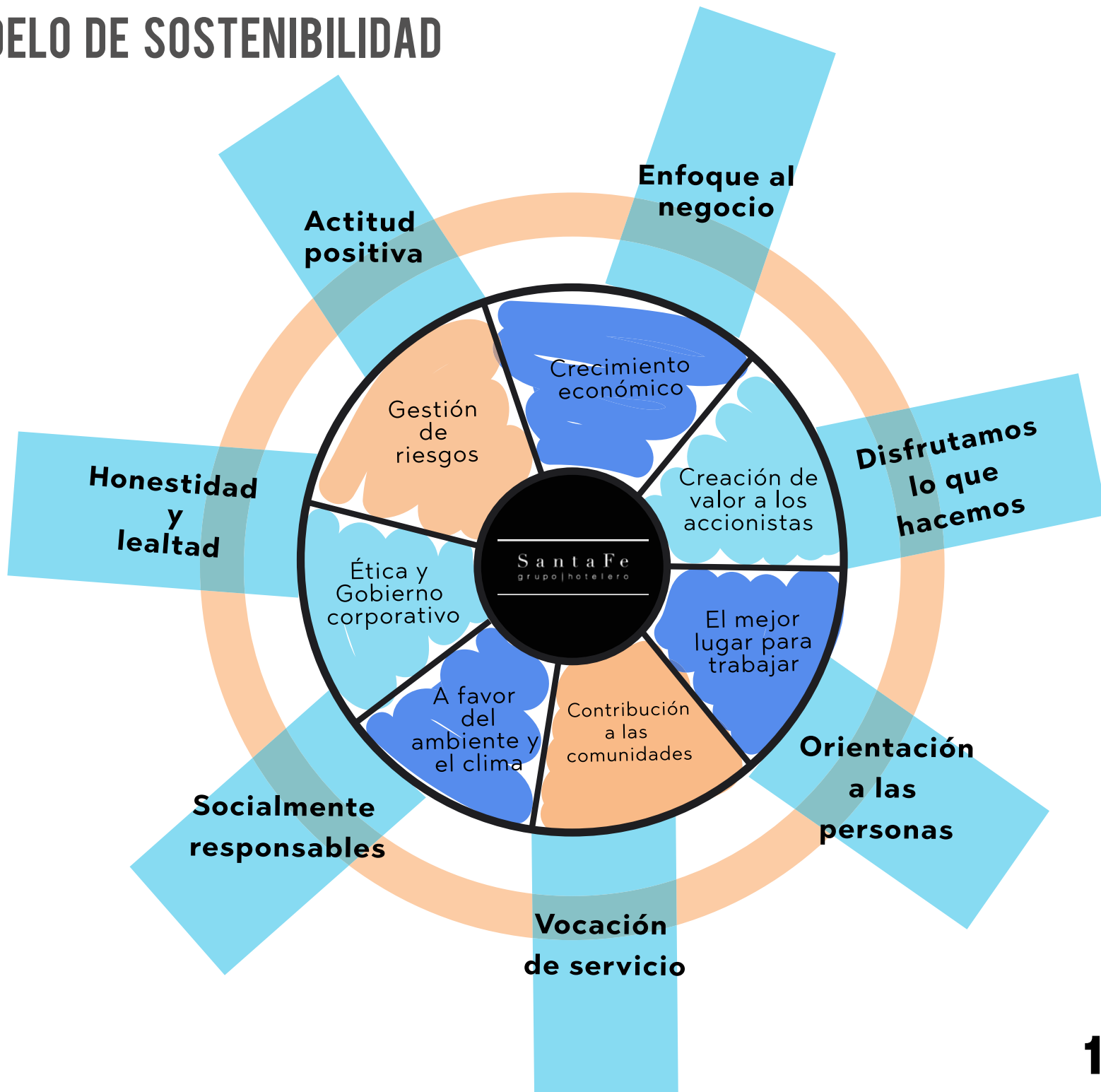
Destaca que dentro de el estudio de Materialidad se ha realizado un esfuerzo imperante por dialogar y entender las expectativas de nuestros grupos de interés. Este ejercicio ha ido dejando huella en el entendimiento de nuestra empresa desde las diversas perspectivas que se ha abordado y finalizará su proceso con el desarrollo del Modelo de Sostenibilidad 2018 – 2021.

## MODELO DE GESTIÓN

El Modelo de Gestión que hemos seguido hasta 2017 ha sido el propuesto por el Pacto Mundial de la ONU, el cual nos ha proporcionado orientación sobre cómo implementar los diez principios en los temas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, al mismo tiempo que nos ha permitido entender nuestros compromisos, identificar riesgos y encontrar oportunidades.

Es importante destacar que la empresa se encuentra en proceso de evolución en la gestión de sostenibilidad con el objetivo de ampliar el alcance de nuestro enfoque y replantear las prioridades respecto a nuestros impactos económicos, sociales y ambientales. Una de las primeras acciones a este respecto es el desarrollo de un modelo de sostenibilidad que abarca siete pilares, alrededor de los cuales hay temas de relevancia en los que hemos estado trabajando durante este periodo. Este modelo trabajado en la alta dirección y que considera el diálogo con grupos de interés, nos servirá como base para la definición de los aspectos materiales de la empresa sobre los cuales reportará usando la metodología GRI Standards en 2019.

# NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD



# EJES DE ACCIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Dentro de los pilares de sostenibilidad de Grupo Hotelero Santa Fe, se definieron “Asuntos relevantes” que marcan la pauta para la implementación de iniciativas y actividades concretas alineadas a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas así como con algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la agenda 2030.

En la tabla a continuación se muestran los Pilares de Sostenibilidad y sus Asuntos relevantes en su alineación o relación a dichos Principios y ODS:



PILARES DE SOSTENIBILIDAD	ASUNTOS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Pilar 1. Crecimiento económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia en gestión y nuevos desarrollos para el crecimiento.</li> <li>- Fortalecimiento de la marca.</li> <li>- Direccionamiento de ahorros para invertir en una gestión sostenible y diferenciadora de la competencia.</li> </ul>	Principios 7, 8 y 9: Principios Ambientales	Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico
Pilar 2. Creación de valor para los accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar la rentabilidad y el desempeño Sostenible</li> <li>- Compromiso con la transparencia y la legalidad</li> <li>- Comunicación eficiente y eficaz</li> </ul>	Principio 10: Anticorrupción y Anti-soborno	
Pilar 3. Gestión proactiva de nuestros riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procurar la seguridad de clientes, colaboradores y grupos en riesgo</li> <li>- Coordinación con redes empresariales para la lucha contra la inseguridad</li> <li>- Contribución nacional e internacional en materia de Desastres Naturales</li> </ul>	Principio 3: Libre asociación y derecho a la negociación colectiva.	Objetivo 3: Salud y Bienestarcolectiva.
Pilar 4. Gobierno corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ética Empresarial</li> <li>- Buenas prácticas comerciales con competidores y proveedores</li> <li>- Trabajamos contra la corrupción y el soborno</li> </ul>	Principio 10: Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno Principio 2: No ser cómplices de la vulneración de DH Principio 5: Apoyo a la erradicación del trabajo infantil. Principio 10: Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	

PILARES DE SOSTENIBILIDAD	ASUNTOS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Pilar 5. El mejor lugar para trabajar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atracción y Retención de talento</li> <li>- Capacitación y Desarrollo</li> <li>- Balance de vida y proyección profesional</li> </ul>	<p>Principio 4: Apoyo a la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 6: Eliminar la discriminación en material de empleo y ocupación</p> <p>Principio 4: Apoyo a la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 6: Eliminar la discriminación en material de empleo y ocupación</p> <p>Principio 4: Apoyo a la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 6: Eliminar la discriminación en material de empleo y ocupación</p>	Objetivo 5: Igualdad de Género
Pilar 6. A favor del medio ambiente y el clima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecoeficiencia</li> <li>- Biodiversidad</li> <li>- Ahorro</li> </ul>	<p>Principio 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</p> <p>Principio 7: Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente</p> <p>Principio 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental</p>	<p>Objetivo 13: Acción por el Clima</p> <p>Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres</p> <p>Objetivo 13: Acción por el clima</p>
Pilar 7. Contribuir con las comunidades con las que operamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo y valoración de la diversidad cultural de las comunidades</li> <li>- Apoyo a Organizaciones de la Sociedad Civil locales en materia de desarrollo de capacidades de las comunidades</li> <li>- Apoyo de negocios locales, sociales e inclusivos</li> </ul>	<p>Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia</p> <p>Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia</p> <p>Principio 2: No ser cómplices de la vulneración de DH</p>	Objetivo 17: Alianzas para lograr objetivos

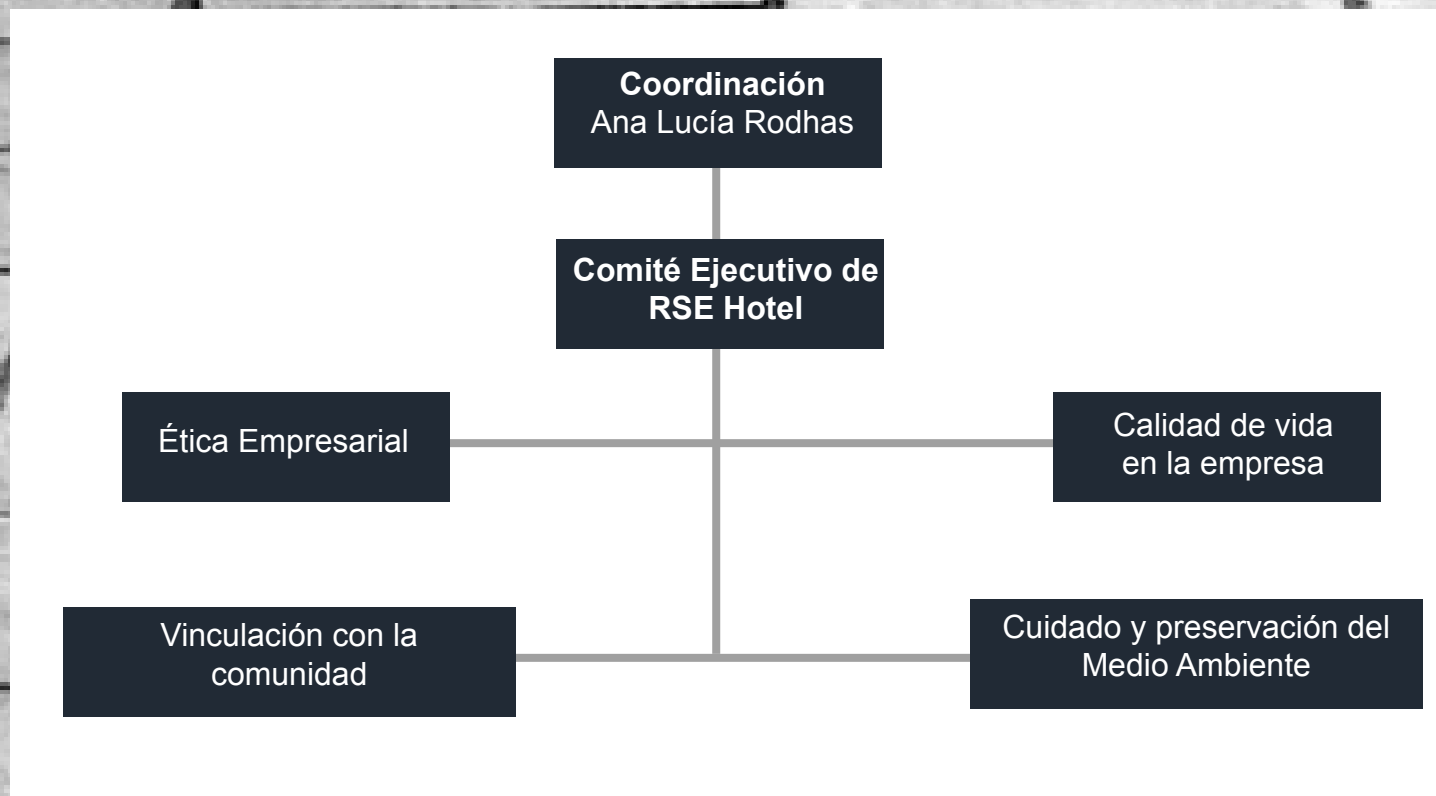
# NUESTRO CONSEJO Y COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Nuestro compromiso se ha fortalecido a lo largo del tiempo, el Consejo de Sostenibilidad integrado por la alta dirección da seguimiento a los programas y líneas de acción de que debe seguir en Grupo y nuestra área de Responsabilidad Social coordina tanto al corporativo como a cada uno de los hoteles a través de sus comités; esto ha permitido una gestión responsable en cascada que cada día se fortalece dentro de nuestra cultura organizacional. A continuación, se presenta la estructura de dicho consejo:



# NUESTRO CONSEJO Y COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

La implementación práctica de la estrategia y modelo de sostenibilidad está a cargo de un comité que trabaja en cuatro áreas que cubren los pilares y ejes de acción mencionados y que está encabezado por la dirección de Responsabilidad Social de la empresa.



Organigrama del Comité de Sostenibilidad de Grupo Hotelero Santa Fe

# PILAR 1: CRECIMIENTO ECONÓMICO

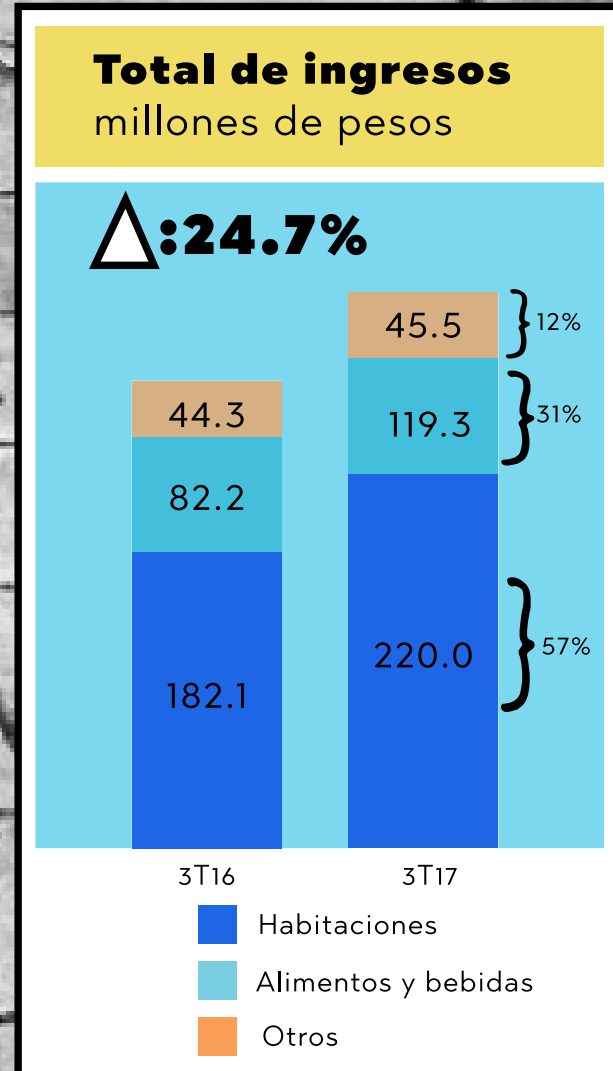
Con las actividades e iniciativas en este pilar apoyamos al cumplimiento del **Objetivo de Desarrollo Sostenible número 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico**

Uno de nuestros principales objetivos, es el crecimiento y expansión de nuestra empresa. Sabemos que este propósito es de alta relevancia para diversos grupos de interés y para la permanencia futura de la compañía. Además, un crecimiento responsable y continuo nos permitirá brindar empleos de calidad y nos motivará a continuar invirtiendo en el desarrollo de las comunidades en donde operamos.

En 2017, seguimos cumpliendo el reto de crecer y consolidarnos como una de las empresas hoteleras más importantes de México. Es importante resaltar que los Ingresos por Habitaciones el tercer trimestre de 2017, se incrementaron 20.8% respecto al mismo periodo del año anterior.

El crecimiento en Ingresos totales fue impulsado por: i) la apertura de los hoteles Krystal Grand Los Cabos y Krystal Grand Nuevo Vallarta; y ii) el desempeño de los hoteles Krystal Urban Cancún y Krystal Urban Guadalajara, que se encuentran en etapa de maduración.

La tabla a continuación ilustra los ingresos por segmento y su aumento correspondiente al tercer trimestre de 2017.



## PILAR 2: CREACIÓN DE VALOR PARA LOS ACCIONISTAS

Dentro de este pilar trabajamos en asegurar la rentabilidad para nuestros inversionistas a través de una expansión continua y estable. Asimismo, hemos creado diversos mecanismos para asegurar que nuestra empresa se caracterice por una cultura de legalidad y transparencia a través de nuestra área de Relación con Inversionistas.

Durante el periodo que estamos reportando, nos hemos enfocado en tres aspectos que compartimos a continuación:

**TRANPARENCIA EN FINANZAS:** Nuestros auditores externos tienen la responsabilidad de efectuar la auditoría de los Estados Financieros con base en la norma internacional (NIIF). Como parte de sus procedimientos, se lleva a cabo una evaluación del Control Interno y la revisión de la situación fiscal. Estos resultados se comunican de manera regular mediante informes trimestrales para el Consejo de Administración y los inversionistas.

**COMUNICACIÓN CONTINUA:** Informamos a todos los niveles de la empresa nuestras principales acciones y eventos significativos. La comunicación está favorecida por boletines internos, así como por nuestra revista Santa Fe News; asimismo, externamente comunicamos nuestro desempeño a través de informes financieros y de sostenibilidad.

**RESPONSABILIDAD FISCAL Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO:** Para Grupo Hotelero Santa Fe apegarse al cumplimiento regulatorio tanto legal como fiscal que se establece en México es mandatorio, por esta razón, de manera mensual el Departamento de Impuestos realiza oportunamente el pago de las contribuciones locales y federales en materia de IMSS, ISN, SAR, INFONAVIT, ISR e IVA, entre otros; es relevante el apego y cumplimiento para la presentación de Dictámenes Fiscales ante las autoridades competentes.

# PILAR 3: GESTIÓN PROACTIVA DE NUESTROS RIESGOS

Las actividades que realizamos para la gestión de riesgos tienen influencia en el:

**Principio 3 de las Naciones Unidas: Libre asociación y derecho a la negociación colectiva y al Objetivo de Desarrollo Sostenible número 3: Salud y Bienestar**

Durante este periodo validamos un mapeo de riesgos de la empresa y realizamos acciones enfocadas en su prevención. Uno de los riesgos potenciales identificados, es la atracción del talento y su retención, así como el impacto en la salud e higiene de nuestros servicios. A través de la estrategia empresarial y de Sostenibilidad, se están llevando a cabo iniciativas que influyen positivamente en estos aspectos y algunas de éstas se enlistan a continuación:

**LIBRE ASOCIACIÓN:** En materia de libre asociación y negociación colectiva, no sólo respetamos los estándares y derechos laborales que promueven las buenas prácticas, sino que promovemos la dignidad humana y el trabajo remunerado. 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 (OIT). Este aspecto brinda seguridad y confianza a nuestros empleados.

**CONTRATOS COLECTIVOS:** La empresa cuenta con 19 contratos colectivos, tanto de trabajadores de la Industria Hotelera, Gastronómica, Bares, de las Artes (música), Comerciales, de la Construcción, entre otros.

**ROTACIÓN DE PERSONAL:** Contar con una fuerza laboral estable es fundamental para lograr nuestros objetivos de crecimiento y expansión. Por esta razón y para garantizar que implementamos iniciativas que contribuyan a que nuestros colaboradores se comprometan con Grupo Hotelero Santa Fe, monitoreamos diversos indicadores de Recursos Humanos.

Hotel	Índice de rotación 2017
Hampton Paraíso Tabasco	4.4 %
Hilton Guadalajara	4.7 %
Krystal Ixtapa	5.8 %
Krystal Monterrey	6.0 %
Krystal Beach Acapulco	8.5 %
Hilton Garden Mty. Aepto.	8.5 %
Hilton Garden Inn Mty.	9.6 %
Krystal Cancún	9.9 %
Krystal Grand Punta Cancún	10.7 %
Krystal Vallarta	10.7 %
Krystal Urban Cd. Juárez	10.7 %
Krystal Urban Cancún	10.7 %
Krystal Satélite María Bárbara	10.7 %
Krystal Urban Guadalajara	10.7 %
Krystal Grand Insurgentes Sur	10.7 %
Hilton Vallarta	10.7 %
Krystal Grand Los Cabos	10.7 %
<b>Promedio GHSF</b>	<b>10.83 %</b>

# PILAR 3: GESTIÓN PROACTIVA DE NUESTROS RIESGOS

**SALUD Y BIENESTAR PARA NUESTROS COLABORADORES:** Durante este periodo de reporte realizamos diversas campañas de salud para nuestros colaboradores en los hoteles. En colaboración con el Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS) las actividades incluyeron las siguientes pruebas de salud:

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

Además, para promover una alimentación saludable se han incluido en diversos comedores, opciones saludables y sensibilización en nutrición a través de tips de alimentación. Con estas iniciativas cumplimos uno de los compromisos que propusimos en el informe anterior.

**ESTRATEGIA SEGURIDAD EN EL TRABAJO:** La estrategia tiene como objetivo proveer un lugar de trabajo seguro y saludable para los empleados, y cumplir con las normas establecidas por el gobierno federal y local. Dentro de esta estrategia se planean y realizan inspecciones, y capacitaciones en diferentes temas que impactan a mejorar la seguridad laboral. Es importante mencionar que como parte de esta estrategia, nuestro Grupo implementa el Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo promovido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**SALUD Y BIENESTAR PARA NUESTROS CLIENTES:** Uno de nuestros principales objetivos como empresa es brindar un servicio de calidad que resulte en la completa satisfacción de nuestros huéspedes, uno de los aspectos más importantes en este sentido se relaciona a la salud y seguridad. En este periodo de reporte seguimos trabajando para brindar un entorno seguro y saludable para nuestros clientes mediante acciones como:

**Distintivo H:** Reconocimiento que otorgan la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud, a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas: (restaurantes en general, restaurantes de hoteles, cafeterías, etc.), por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605. Los hoteles Krystal Grand Punta Cancún y Krystal Satélite María Bárbara cuentan con este reconocimiento del gobierno federal.

**Brigadas Protección Civil, Diploma y Constancia de Actualización:** Nuestro hotel Krystal Grand Cancún renovó la constancia de actualización de protección civil que incluye capacitación en Búsqueda y Rescate, Combate de Incendios, Primeros Auxilios, Comunicación y Evacuación.



# PILAR 4: GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA EMPRESARIAL

Con las iniciativas y actividades de este pilar contribuimos al cumplimiento del:

**Principio 1, 2, 5 y 10 del Pacto Mundial de la ONU: Promoción y protección de los Derechos Humanos (DH), no ser cómplices de la vulneración de Derechos Humanos (DH), apoyo a la erradicación del trabajo infantil, y trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno respectivamente.**

Tener un gobierno corporativo que nos brinde dirección contribuye a que nuestra empresa se desempeñe más eficientemente y que nuestra visión se materialice. De igual relevancia es desempeñarnos con una ética empresarial sólida, cimentada en nuestros valores y en estricto cumplimiento de las leyes. El instrumento más importante en este sentido es nuestro Código de Ética que sirve como guía hacia una actuación responsable de cada área y de cada persona de nuestra empresa.

## **CÓDIGO DE ÉTICA Y LÍNEA DE DENUNCIA**

El código de ética de Grupo Hotelero Santa Fe establece las normas de comportamiento de los colaboradores a todos los niveles de la empresa y es nuestro principal instrumento para el respeto y la promoción de los Derechos Humanos. Dicho código establece lineamientos generales y específicos como es: manejo de información, conflicto de intereses, prevención de actos de corrupción, relaciones con proveedores, autoridades y competencia, etc. Nuestro Código está respaldado por el sistema de denuncia ética de Deloitte, el cual cuenta con todos los mecanismos disponibles para que nuestros colaboradores se sientan confiados en la realización de reportes ante cualquier posible incumplimiento o situación irregular que potencialmente viole los lineamientos establecidos.

En este periodo seguimos comprometidos en informar y dar a conocer

las implicaciones y el alcance de nuestro Código de Ética. Durante 2017, realizamos sesiones informativas sobre este código y los colaboradores participantes en el programa firmaron las cartas de compromiso al respecto.

## **PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN**

El programa de anticorrupción de nuestro grupo gira en torno a dos políticas relevantes, el código de ética de proveedores y la política de regalos e invitaciones. Estas herramientas nos ayudan a evitar situaciones de corrupción o conflicto de interés. Algunas de las principales actividades en esta materia son: el monitoreo continuo de las compras realizadas por el Grupo, supervisión al cumplimiento de las políticas, actividades de difusión y seguimiento de denuncias recibidas a través del sistema de denuncias.

**CÓDIGO DE CONDUCTA DE SECTUR:** Hotel Krystal Grand fue el primero de nuestros hoteles en comprometerse con el Código de Conducta para la Protección de los Niños, Niñas y Adolescentes en el sector de los viajes y turismo. Hoy en día XXX de hoteles han firmado este código que tiene como objetivo evitar la explotación sexual de menores en nuestro país.



## **CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS PROVEEDORES**

Es importante recalcar que en Grupo Hotelero Santa Fe tenemos el firme compromiso de ejercer un impacto positivo en nuestra esfera de influencia y para lograrlo hemos realizado acciones para que nuestros socios comerciales, se sumen a nuestros esfuerzos en Sostenibilidad.

El Código de Ética a proveedores, no sólo los exhorta a regirse a través de las mejores prácticas de anticorrupción y anti-soborno, sino que además plantea diversos temas de nuestro más alto interés como son el respeto a los derechos humanos, el rechazo al trabajo infantil, el apego y cumplimiento de la ley y la promoción del cuidado ambiental.

Asimismo, con la implementación de los lineamientos expresados en este documento, todos nuestros nuevos proveedores se adhieren al entendimiento y respeto a dichas iniciativas mediante una carta compromiso que les permitirá actuar bajo una ética e integridad empresarial alineada con nuestra cultura socialmente responsable.

## **SISTEMA DE DENUNCIAS PARA PROVEEDORES**

En este periodo de reporte, extendimos el alcance de nuestro sistema de denuncias a nuestros proveedores. De esta manera los socios comerciales firmantes del código de ética, hoy cuentan con mecanismos de denuncia en nuestro portal de Tips Anónimos soportado por Deloitte.



## **ESTABLECIMIENTO DEL COMITÉ DE COMPRAS**

Para la implementación del código de ética de los proveedores, Grupo Hotelero Santa Fe estableció un comité de compras en cada uno de los hoteles, el cual tiene bajo su cargo las siguientes funciones:

- Aprobación de proveedores
- Monitoreo del cumplimiento del código de ética y la política de regalos, invitaciones y descuentos por parte de los proveedores
- Aseguramiento de firma de proveedores al Código de Ética

Con estas herramientas nos aseguraremos de que nuestros proveedores actúen de manera responsable y de acuerdo con nuestra filosofía corporativa y visión de Sostenibilidad.

## **COMPRAS RESPONSABLES**

Desde nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, hemos trabajado en la adquisición de insumos tomando en cuenta el desempeño social y ambiental de los productos y servicios. Durante 2017, Grupo Hotelero Santa Fe ha empezado a adquirir productos de limpieza amigables con el medio ambiente a través del nuevo proveedor Ecolab. Esta empresa es líder en productos y servicios de limpieza no tóxicos.

# PILAR 5: EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

Las actividades e iniciativas que realizamos para convertirnos en el mejor lugar para trabajar nos ayudan a dar seguimiento al: **Principio 4: Apoyo a la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción y al Principio 6: Eliminar la discriminación en material de empleo y ocupación. Además, nuestras acciones relativas a la contratación de personal contribuyen al: Objetivo de Desarrollo Sostenible número 5 relativo a la Igualdad de Género.**

Para lograr que nuestra empresa sea uno de los mejores lugares para trabajar, estamos en constante revisión de nuestras políticas, procedimientos y programas de Recursos Humanos y de Calidad de Vida. Contar con una fuerza laboral comprometida y competente, contribuye a la consecución de nuestros objetivos como empresa. Lograrlo requiere medidas que hagan de nuestra compañía un lugar de trabajo atractivo y de largo plazo. Algunas de las actividades e iniciativas para lograrlo anterior incluyen:

## **POLÍTICA DE CONTRATACIÓN**

Nuestra política de contratación nos ayuda a implementar un enfoque proactivo en materia de igualdad y diversidad, y a contratar personal con base en capacidades y experiencia, lo que contribuye con la eficiencia y la rentabilidad del negocio.

## **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

Estamos comprometidos a brindar oportunidades iguales a todos los colaboradores y quienes deseen laborar en nuestra empresa. Para lograrlo contamos con las siguientes herramientas:

- **Código de Ética:** Nuestro código de ética expresa claramente nuestro rechazo a la discriminación y establece que: “Grupo Ho-

*telero Santa Fe no discrimina con base en la raza, religión, sexo, orientación sexual, edad, nacionalidad, estado civil, discapacidad o capacidades diferentes, de cualquier persona en lo que se refiere a la designación de consejeros, o con relación al reclutamiento, contratación, entrenamiento, promoción, retribución, beneficios, sanciones y otros términos y condiciones de empleo”*

- **Política de Equidad de Género:** Con esta política aseguramos que el compromiso de equidad de género y no discriminación se respete en todas las áreas de trabajo. Establece los siguientes compromisos claros:

- o Generar y aplicar los mecanismos adecuados de prevención, detección y atención para casos de hostigamiento, acoso sexual y laboral, así como de discriminación.
- o Emprender acciones que aseguren la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la no discriminación en el acceso al empleo.
- o Comprometer a promover el equilibrio entre la vida laboral y familiar.
- o Comprometer a reforzar y difundir el conocimiento de su política de equidad de género por lo menos una vez al año.



• Política de inclusión de personas mayores o con discapacidad: Esta política tienen como objetivos:

o Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad respecto a condiciones de selección, contratación y empeno, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y condiciones de trabajo dignas y saludables

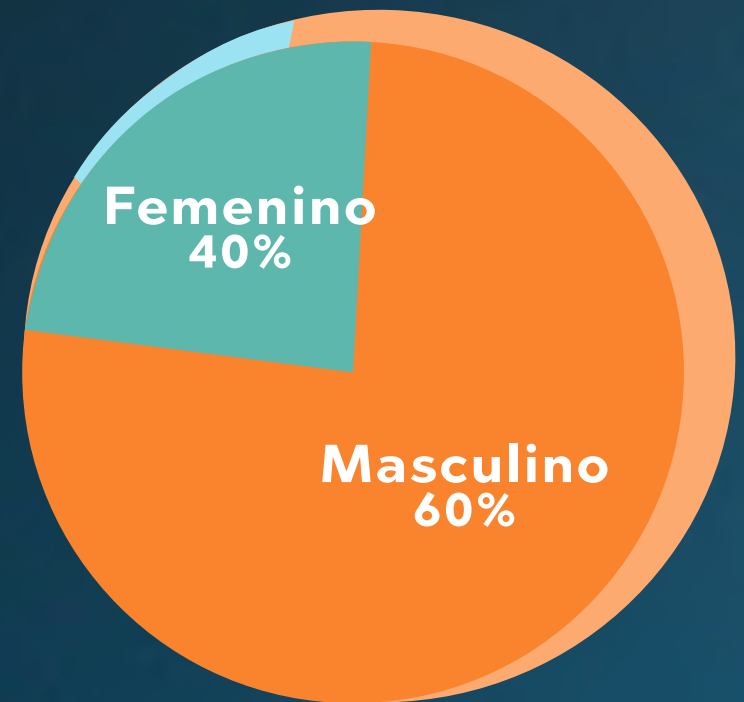
o Proteger los derechos de las personas con discapacidad y adultos mayores, en particular la igualdad de oportunidades y de remuneración igual, condiciones de trabajo seguras y saludables, incluida la protección contra el acoso y la reparación por agravios sufridos

o 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.

• **Distintivo Empresa Incluyente, “Gilberto Rincón Gallardo”**: Nuestro Hotel Hilton Guadalajara ha obtenido este distintivo que 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.

Confiamos en que con la ayuda de estas herramientas y mediante los programas que implementamos, lograremos tener un mejor balance y mayor diversidad en nuestra fuerza laboral. Al momento, la segmentación de género que presenta nuestra plantilla es de 40% mujeres y 60% hombres, cifras que se encuentran alineadas con las tendencias nacionales. Sin embargo, seguiremos trabajando no sólo para brindar más oportunidades a las mujeres sino para incrementar su número en puestos clave.

## Segmentación por género



## ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

La capacitación es parte de la cultura organizacional de Grupo Hotelero Santa Fe y es el medio para que los colaboradores alcancen sus metas de desarrollo profesional y para que la empresa logre sus objetivos económicos, sociales y ambientales.

Asimismo, se imparte capacitación en todos los niveles para dotar a nuestros colaboradores de herramientas que puedan utilizar para brindar servicios de la más alta calidad y que contribuyan a la adquieran habilidades que les serán útiles en su desempeño laboral y profesional.

La capacitación y entrenamiento proporcionado por nuestro Grupo, busca inspirar, guiar, motivar y comprometer a sus colaboradores para alcanzar los objetivos de la empresa.

Durante este periodo de reporte se brindaron las siguientes capacitaciones a nivel institucional:



Personal	Capacitación	Temas
Supervisores	Liderazgo Toma de decisiones Estilos sociales	Liderazgo
Personal operativo y de mantenimiento	Combate de incendios Búsqueda y rescate Primeros auxilios Evacuación	Seguridad e Higiene
Personal clave en áreas específicas	Prevención de fraudes Cata de vinos	Capacitación especializada

### DEVELOPMENT TALENT PROGRAM (DTP)

Conscientes de la importancia de que los colaboradores alcancen sus metas laborales y profesionales, así como de la necesidad de la compañía cuenta con talento humano capaz para lograr los objetivos, se creó el DTP. Este programa tiene por objetivo identificar colaboradores con potencial y ayudarlos con herramientas que les permitan desarrollar una carrera exitosa dentro de nuestra empresa.

### UNIVERSIDAD GHSF

En 2017, lanzamos nuestra plataforma de e-learning con la visión de ampliar el alcance de la capacitación y contar con planes de formación de calidad para el desarrollo de habilidades en las principales operaciones. Esta plataforma tiene como objetivo divulgar conocimiento especializado del sector, así como homologar el entrenamiento proporcionado a nuestro personal.

## ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Para evaluar el entorno de trabajo y la satisfacción de nuestros colaboradores, en Grupo Hotelero Santa Fe, organizamos anualmente una encuesta que refleja el clima organizacional. Los resultados de este ejercicio marcan la pauta para el desarrollo de estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de vida del personal que labora con nosotros. A continuación, se muestran los resultados de la encuesta realizada en 2017, los cuales nos alientan a seguir trabajando constantemente.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nuestra compañía se preocupa por el desarrollo de sus colaboradores y una de las herramientas con las que contamos para conocer objetivamente los resultados de cada persona es a través del proceso de Evaluación del Desempeño. Este análisis proporciona a cada colaborador retroalimentación constructiva y oportuna sobre su desempeño en el puesto al mismo tiempo que nos ayuda a identificar a los talentos potenciales; asimismo se detectan necesidades de capacitación y otros programas que deben ser implementados para el logro de nuestras metas.

## ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN

Para que nuestros colaboradores desarrollen un sentido de pertenencia, en todos los hoteles del Grupo se llevan a cabo actividades de integración y convivencia que van desde comidas en ocasiones y fechas especiales hasta torneos deportivos, recreativos y convivencias familiares.

Hotel	Índice de rotación 2017
Krystal Vallarta	9.53
Ibis Irapuato	9.45
Krystal Ixtapa	8.74
Krystal Beach Acapulco	8.73
Krystal Urban Guadalajara	8.16
Krystal Grand Insurgentes Sur	8.01
Krystal Satélite María Bárbara	8.0
Hilton Guadalajara	7.97
Krystal Monterrey	7.90
Krystal Grand Los Cabos	7.90
Krystal Grand Punta Cancún	7.89
Krystal Urban Cancún	7.84
Krystal Cancún	7.79
Hilton Garden Inn Mty.	7.73
Hilton Vallarta	7.53
Krystal Urban Cd. Juárez	7.52
Krystal Pachuca	7.49
Hampton Paraíso Tabasco	7.43
Corporativo	7.14
Hilton Garden Mty. Apto.	6.93
<b>Promedio GHSF</b>	<b>7.99</b>

# PILAR 6: EL MEDIO AMBIENTE Y EL CLIMA

Las iniciativas y actividades relativas a este pilar contribuyen al cumplimiento del

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

**Principio 7: Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, y**

**Principio 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**

**Además, dichas iniciativas contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 13, 14 y 15 concernientes a lucha contra el cambio climático y protección de la vida terrestre y submarina.**

Uno de los principales objetivos dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad, es contribuir proactivamente a la protección del medio ambiente. Nuestra industria y negocio dependen de condiciones climáticas estables y entornos naturales protegidos, por lo tanto los riesgos con relación al cambio climático y degradación de ecosistemas, tienen alta consideración en nuestra estrategia de negocios y de Sostenibilidad. Los instrumentos que hemos desarrollado para lograr los objetivos ambientales mencionados son:

## **POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE**

Los objetivos principales de esta política son:

- Cumplir con los reglamentos y leyes en la materia
- Reducir el consumo de energéticos
- Disminuir la cantidad de residuos Disminuir 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

## **POLITICA DE SUSTENTABILIDAD**

Esta política establece nuestro compromiso de:

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

Es importante destacar que los ejes de acción dentro de este pilar incluyen actividades e iniciativas con relación al ahorro de recursos y ecoeficiencia y a la protección de la diversidad. Las acciones implementadas durante este periodo de reporte de enuncian a continuación:



## **COLABORACIÓN INSTITUTO MARIO MOLINA—INDICADORES ENERGÉTICOS**

Para liderar el programa energético dentro de Grupo Hotelero Santa Fe, se creó a nivel directivo el Comité de Ahorro Energético, con la encomienda de analizar y focalizar la estrategia a ser emprendida por la empresa, para lo cual, se determinó la necesidad de contar con especialistas en la materia, permitiendo realizar un convenio con el Instituto Mario Molina que, mediante sus especialistas, desarrollaron las propuestas de implementación y mejora.

## **PROGRAMA DE ECOEFICIENCIA EN HOTELES**

En este periodo de reporte, implementamos un programa de ecoeficiencia en todos nuestros hoteles organizado por el Comité de Ahorro Energético. Dentro de este programa se iniciaron actividades e iniciativas de ahorro energético como la entrada en la Modalidad de Cargos Fijos de la CFE con tarifas especiales para hoteles. Trece de nuestros hoteles participaron en esta modalidad y como resultado se logró un ahorro del 5% en la facturación.

Otra de las iniciativas de este programa fue el programa piloto para la medición del consumo de gas en el Hotel Krystal Gran Punta Cancún. Este piloto fue realizado con el apoyo de la empresa especializada Hunt SEM, el cual consistió en la instalación de 10 sensores en puntos estratégicos y tomando las lecturas durante un mes con el objetivo de identificar equipos que consumen más energía y tomar acciones de procedimientos en los diferentes hoteles para formar un

estándar de operación en el manejo de equipos. Como resultado de este piloto se decidió programar un arranque y apagado escalonado de los equipos de aire acondicionado (chillers), con lo que se consiguieron ahorros significativos.

También en este periodo se realizó una prueba piloto con el dispositivo E-cube, el cual ayuda en el manejo de la temperatura de las cámaras frías, refrigeradores. La prueba piloto nos ayudó con un ahorro de energía para reducir el prendido del condensador y menor mantenimiento a los mismos.

Durante este periodo también comenzamos con la exploración de mecanismos ahorradores de energía incluyendo:

- Eco Digester: Equipo para descomponer los residuos sólidos de las cocinas. Contribuye al ahorro de agua y a un mejor manejo de los desechos.
- Airis México: Sistemas de iluminación con sensores. Contribuyen al ahorro en energía eléctrica.
- Inventive Power: Equipos para calentamiento de agua. Contribuyen al ahorro en combustibles.

Este periodo, el comité de ahorros energéticos analizó estas opciones, así como el funcionamiento de nuestras operaciones para identificar áreas de oportunidad. Una de las conclusiones más importantes, tanto de los pilotos anteriormente mencionados como la exploración de opciones ahorradoras, fue que debemos enfocarnos como primer paso en contar con un conocimiento profundo de nuestro consumo energético y de agua a través de un continuo monitoreo.





## PROGRAMAS E INICIATIVAS MEDIOAMBIENTALES EN NUESTROS HOTELES

Cada uno de nuestros hoteles lleva a cabo programas e iniciativas para la protección del medio ambiente. A continuación, se mencionan las iniciativas más relevantes de este periodo de reporte.

**Limpieza de playas:** En este periodo nuestros hoteles Hilton Vallarta, Krystal Vallarta y Krystal Ixtapa organizaron sesiones de limpieza de playas en las que los colaboradores y huéspedes se organizaron para recoger la basura de las playas adyacentes.

**Certificación de Normativa SEMADET:** En este periodo de reporte, nuestro Hotel Krystal Vallarta, logro el cumplimiento SEMADET. Para lograrlo se trabajó en las siguientes acciones: análisis de emisiones al medio ambiente, análisis de aguas residuales, construcción y mejoras de áreas de almacenaje temporal para residuos peligrosos y de manejo especial, contratos con recolectores certificados por SEMADET, para su recolección, transportación y buen destino final, quienes entregan manifiestos por cada residuo; capacitando al personal para la separación de residuos y la colocación en los lugares asignados.

**Campaña de Reciclaje:** El hotel Krystal Urban Cancún inició una campaña de recicla durante este periodo. La campaña consistió en la separación de residuos alcanzando aproximadamente 20,000 kg de basura.

**Global week of service:** Nuestro hotel Hilton Garden Inn de Guadalajara se unió a esta campaña global de los Hoteles Hilton y se organizó para apoyar en la limpieza y recolección de basura de los parques. En esta actividad colaboradores voluntarios se dieron cita para acudir a diferentes parques públicos y recoger la basura que en estos había, reuniendo un total

de 50 kg, a la labor se unieron un grupito de tres niños quienes inspirados por nuestra iniciativa quisieron apoyarnos ya que eran el parque que estaba justo frente a sus casas.

**Calendario Anual de Ahorro Energético:** El hotel Krystal Urban Cancún, se dio a la tarea de desarrollar un listado de actividades ahorradoras de energía que incluyen desde

**Conservación de la Tortuga Marina:** En nuestro hotel Krystal Vallarta se siguen cuidando los nidos de huevos de tortuga actualmente contamos con 16 nidos de aprox.100 huevos cada uno. (septiembre-octubre) participantes 8 colaboradores del hotel y 2 participantes de ecología.

**Iniciativas de ahorro:** Nuestros hoteles Krystal Beach Acapulco y Hampton Inn & Suites Paraíso Tabasco han implementado iniciativas para lograr ahorros y contribuir al medio ambiente. En el primer hotel se hizo el cambio de calderas de Diesel a calderas de Gas LP con esto se ha dejado de consumir con lo que hemos contribuido a dejar de emitir 83,504.16 kg de dióxido de carbono al medio ambiente. En el segundo hotel, en junio de 2017 se ajustaron las válvulas del W.C. de 117 habitaciones para que en la opción de descarga corta se reduzca de 4lts a 3lts y en la descarga larga de 6lts a 4 lts. Con esto se logró un ahorro de 41m3 de agua al año.

**Campaña Antipopote:** Nuestro hotel Hilton Guadalajara desarrollo una campaña de concientización sobre las implicaciones del uso del popote con el objetivo de eliminar su uso para reducir residuos.



# PILAR 7: CONTRIBUIR CON LAS COMUNIDADES CON LAS QUE OPERAMOS



Es importante que como empresa contribuyamos a la mejora de las comunidades en donde operamos y a crear un mejor entorno. En este pilar trabajamos enfocados para ayudar a causas sociales y comunitarias, al estar convencidos de que el papel de las empresas en la consecución del bien común es muy significativo.

Las actividades e iniciativas de este pilar son muy diversas ya que es cada hotel o unidad de negocio que identifica cómo contribuir con su entorno. A continuación, se enlistan algunas de las actividades más relevantes realizadas en este periodo de reporte.

**Novena caminata de concientización sobre el autismo:** En marzo de 2017, nuestro hotel Hilton Guadalajara organizó una caminata para generar conciencia y un mayor conocimiento sobre las condiciones de autismo y asperger. En su novena edición esta caminata tiene el apoyo de la Fundación HACE.

**Apoyo a afectados por el terremoto:** Nuestro hotel Hilton Puerto Vallarta hizo un donativo en especie al DIF en apoyo a las víctimas del terremoto.

**Convenio Educativo con Conalep:** El Hotel Hilton Puerto Vallarta firmó un acuerdo con el CONALEP para contribuir a formar alumnos capaces, con herramientas útiles y bien instituidas, que le ayuden a conocer las áreas de oportunidad y desarrollo que el ámbito hotelero les puede ofrecer.

**Corre sin límites – Colecta para cumplir un sueño:** Nuestro hotel Krystal Puerto Vallarta organizó una colecta para Enrique Jurado Méndez, atleta paraolímpico mexicano pudiera comprar una prótesis y participar en los juegos paralímpicos.

**Donativo a Save the Children:** Se otorgó un donativo a esta organización con el objetivo de contribuir a su causa.



# INFORME DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO

Nuestro deber con nuestros grupos de interés por comunicar nuestra visión y acciones encaminadas al desarrollo sostenible nos seguirá impulsando a trabajar por el logro de mayores resultados y por continuar generando valor compartido. Estamos convencidos que los objetivos que tenemos en 2018, como es el caso del estudio de Materialidad, nos fortalecerán y nos permitirán que al reportar bajo los estándares GRI, el desempeño de nuestro negocio esté alineado con nuestra pasión y compromiso por ser una de las empresas hoteleras más sólidas y sostenibles de México.