

INFORME DE PROGRESO 2018

HOTELES CITY EXPRESS

ÍNDICE

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

NUESTRO COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Desde 2015 Hoteles City Express firma su adhesión al Pacto Mundial con la finalidad de seguir llevando acabo 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 haciendo referencia a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y en función de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

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 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, seguiremos apuntando a convertirnos en la cadena hotelera líder en México en prácticas de Sostenibilidad.

Muchas gracias.

Ing. Luis Barrios Sánchez
Presidente del Consejo y Director General
Hoteles City Express S.A.B de C.V.

PERFIL DE NUESTRA COMPAÑÍA



Hoteles City Express 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.

Nos especializamos en brindar alojamiento de alta calidad, cómodo y seguro, a precios accesibles orientados a los viajeros de negocios nacionales y extranjeros que buscan alojamiento temporal por motivos de placer y actividades de turismo.

Al cierre de diciembre de 2018, operamos **148 hoteles** colocando a la Compañía 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.

Cuenta con 5 marcas altamente exitosas, modernas, con un diseño funcional y contemporáneo, además de amigables con el medio ambiente, **City Centro**, **City Express Suites**, **City Express Plus**, **City Express** y **City Junior**.



ALCANCE Y DIFUSIÓN

1. **Alcance:** El presente informe es para toda la Compañía. Oficinas Centrales más los 148 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.

Medios por los cuáles interactuamos con nuestros Grupos de Interés de manera periódica

Empleados	Plataforma Workplace Revista Comunidad City Pizarrones informativos Correo electrónico Intranet	Proveedores	Sitio Web Correo electrónico Sistemas internos
Huéspedes	Encuesta ISH (Índice de Satisfacción del Huésped) Redes Sociales Plataformas de búsqueda en Internet Correo electrónico	Sociedad y Comunidades Vecinas	Redes Sociales Boletines de Prensa Notas periodísticas Sitio Web
Accionistas y Socios	Juntas de accionistas Informes financieros Correo electrónico Sitio Web	Actores del Medio Ambiente	Organismos reguladores Casas certificadoras Asociaciones Ambientalistas Medio Ambiente

10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL**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:

- El Comité de Ética se encarga de vigilar y evaluar el cumplimiento del Código de Ética implementado desde el 2014, recibe, analiza e investiga todos los reportes relacionados con faltas al presentadas a través del medio de denuncias, entre otros.
- El Código de Ética es efectivamente implementado y permeado a lo largo de toda la organización a través de sesiones anuales de capacitación y aceptación del mismo por parte de todos los colaboradores y proveedores con el fin de operar con altos estándares y eliminar conflicto de interés.

El 100% de los colaboradores, directivos y proveedores firman anualmente el Código de Ética.

- Seguimos al pie de la letra nuestra 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.

Entre otras cosas nos aseguramos de:

- Igualdad de género: el **51% de los gerentes y directores son mujeres. (61% de todos los empleados son mujeres)** y una equidad garantizada y potencializada a través de horarios flexibles.
- Inclusión Laboral: Con nuestro programa de Inclusión laboral contratamos personas con discapacidad auditiva para trabajar en nuestros hoteles disminuyendo así la tasa de rotación de empleados considerablemente. Durante el 2018 con este programa logramos integrar de manera acertiva a más de **46 colaboradores con discapacidad auditiva** en diferentes estados de la República y promueve constantemente la diversidad cultural.

OBJETIVOS:

En Hoteles City Express continuamos con el compromiso de 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. Además, contempla tener un crecimiento de personas contratadas a través de nuestro programa de inclusión laboral para el 2020.

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.

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.

*Todos los empleados tienen un calendario que deben cumplir y una compensación por ello. Las horas extras se pagan en consecuencia y participan en las ganancias de la cadena a través de bonos y distribución equitativa de acuerdo con los impuestos asociados (PTU: Participación de los trabajadores sobre las utilidades).

*Con la **implementación del Código de Conducta Nacional** para la protección de las niñas, niños y adolescentes hemos logrado que **en más de 105 edificios de nuestra cadena** informen a nuestros clientes y empleados de los lineamientos en contra de cualquier tipo de explotación infantil.

*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 siguen el compromiso para 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:

*Mantener la política de compromiso con el empleado en la que se establecen las principales pautas que deben seguir todos los empleados, así como los derechos que tiene respecto a sus horarios de trabajo, las prácticas laborales, los derechos del empleado en ser padres, etc.

**3.0 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.

Hoteles City Express tiene el firme compromiso de la creación de hoteles eficientes, seguimos guiando nuestros esfuerzos para mejorar el impacto positivo en las comunidades donde operamos, de esta manera seguimos realizando diversas acciones en nuestras operaciones que reducen el impacto negativo en ellas:

ACCIONES:

*Seguimos la línea de nuestra Política de Sostenibilidad que describe los lineamientos principales en el cuidado del medio ambiente, buscando optimizar el uso de la energía, gas y agua, así como la disminución de residuos.

*Nuestro Comité de Sostenibilidad, creado desde 2014, funge como principal órgano de regulación en los proyectos de nuestra Estrategia de Sostenibilidad. Conformado por líderes que son agentes de cambio y fuente de influencia en sus áreas, en conjunto definen, aprueban y supervisan la ejecución de la estrategia, además, son responsables de compartir las iniciativas con sus equipos para que éstas sean adoptadas y se logre el impacto deseado.



*Nuestras actividades diarias siguen implementándose de forma respetuosa con el medio ambiente, y seguimos aumentando nuestros esfuerzos significativamente para mejorar el impacto positivo de nuestra operación.

- Tenemos establecido métricas que definen el desempeño (SKPI's) en el consumo de agua, luz y gas para incrementar la productividad de nuestras propiedades.
- Mejora continua en la instalación de equipos de alta eficiencia energética y de agua (válvulas en WC, reductores de agua, focos LED, etc.)
- El manejo correcto de nuestros residuos mediante la separación y aprovechamiento de material reciclable ha permitido una reducción de más del 60% de basura generada en nuestras propiedades.
- La construcción y diseño de nuestros hoteles permite el aprovechamiento de la luz natural del día durante las actividades de limpieza de habitaciones y áreas públicas.
- Iniciamos un programa de optimización energética que determine alternativas de minimización en el uso de recursos ante escenarios de baja ocupación en hoteles, primordialmente cuando éstos se encuentran en la primera fase de estabilización (3 primeros años).

*Nuestra Política de Compras sustentables para todos nuestros socios comerciales (Proveedores) participantes durante la construcción y operación de los hoteles asegura 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.

*El proceso de auditorías mide 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.

Nuestro Portafolio Integral de Certificaciones avalan nuestro compromiso con la Sostenibilidad. Nos sometemos anualmente 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. Nuestros resultados al 2018:

MOSAICO DE CERTIFICACIONES.



DISTINTIVO



Sello Hidro Sustentable



Cuarto año consecutivo



Adhesión al Pacto Mundial



Inclusión al IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores

4.0 ANTICORRUPCIÓN

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

ACCIONES:

*Hoteles City Express mantiene el compromiso de comunicar los Principios de Gobierno Corporativo, trabajamos para garantizar el desempeño ético en todas nuestras operaciones.

*Manejamos de CERO Tolerancia para la Corrupción, el soborno y la extorsión, aplicable también para todos los procesos de la compañía.

*No aceptamos obsequios de partes relacionadas para evitar un trato especial o juicios sesgados.

*Brindamos, dentro de nuestro programa de capacitación, cursos con temática en ética laboral y mejores prácticas corporativas.

*Respaldamos éstas acciones con la elaboración e implementación de nuestro Código de Ética y Política de Anticorrupción que cada uno de nuestros proveedores y colaboradores debe firmar para cumplimiento y entero conocimiento.

*Nuestras relaciones comerciales con la Corporación Financiera Internacional (CFI) nos obligan a dar cumplimiento a sus normas de ética y 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, entre ellas:
Política Anticorrupción, Política no monopolística y antidumping, Código de ética para empleados, directores y funcionarios, Código de ética para proveedores, lineamientos de prácticas antimonopólicas.

En Hoteles City Express apoyamos los siguientes objetivos:

