

## INFORME DE PROGRESO 2020



# Hoteles City Express





## ÍNDICE

1. NUESTRO COMPROMISO.....	3
2. PERFIL DE LA COMPAÑÍA.....	5
3. ALCANCE Y DIFUSIÓN.....	6
4. IMPLANTACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL.....	7
▪ DERECHOS HUMANOS.....	7
▪ NORMAS LABORALES.....	9
▪ MEDIO AMBIENTE.....	11
▪ ANTICORRUPCIÓN.....	14



## Nuestro Compromiso

Hoteles City Express tiene el firme compromiso de seguir llevando a cabo su gestión sostenible, la cual viene ejecutando desde la creación de la compañía, nuevamente, implementando los Objetivos de Desarrollo Sostenible que proponen las Naciones Unidas y que determinan el arduo trabajo del Turismo Responsable, y contar con una nueva medida que garantizará que nuestros procesos sean más transparentes dando mayor certeza sobre los esfuerzos que día a día realizamos en materia de sostenibilidad. Gracias a la Junta de Normas de Contabilidad de la Sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés), organización que establece normas para la presentación de informes financieros, tenemos la oportunidad de identificar, gestionar e informar nuestros logros en sostenibilidad usando esta metodología.

Además, sumamos el lanzamiento de Impacto City, plataforma de sostenibilidad que nace de la esencia, valores y filosofía de nuestra cadena, con la finalidad de integrar todos nuestros esfuerzos en la materia y ejecutarlos desde un mismo frente para mejorar nuestro entorno y las comunidades donde operamos. Por medio de tres pilares estratégicos logramos nuestro cometido: conservación del medio ambiente, creación de valor económico y contribución al bienestar social. Las acciones de cada uno de los pilares de Impacto City se llevan a cabo en apego a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

Los grupos de interés con los que nos relacionamos son muy importantes para nuestro negocio, y por tanto, la selección e identificación de dichos grupos, se lleva a cabo de acuerdo con la cercanía, representatividad, dependencia, responsabilidad e influencia que mantenemos con ellos.

Hoy más que nunca nuestra estrategia de sostenibilidad se vuelve un foco prioritario para nuestra operación, de forma tal que conceptos como rentabilidad social de nuestras inversiones, impecables prácticas de gobierno corporativo e inclusión y diversidad son conceptos holísticamente integrados a nuestro lenguaje del día a día. Aún más allá, la materialidad de nuestras decisiones y su impacto en cuanto a cada uno de nuestros grupos de interés se vuelve aún más relevante.

La información relevante de éste comunicado se encuentra detallado en el Informe 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) los Objetivos de Desarrollo Sostenible y metodología S.A.S.B.

Hoteles City Express sigue manteniendo su compromiso de ser un huésped responsable.

Como siempre, ha sido un gusto contar con su apoyo, confianza y preferencia en este camino.

Gracias.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'LBS'.

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 (HCE), la cadena de mayor crecimiento en su categoría -el segmento económico de viajeros-, ofrece la solución más completa de gestión hotelera. Con un objetivo prioritario -maximizar el rendimiento de cada propiedad-, construye su éxito sobre un modelo probado de gestión y franquicias de hoteles, con grandes oportunidades de crecimiento en México y Latinoamérica.

Hemos sumado nuevas propiedades al portafolio con 154 hoteles distribuidos en más de 70 ciudades y cuatro países de Latinoamérica. Con nuestra operación diaria, contribuimos a la generación empleos directos e indirectos, a el fortalecimiento de la industria hotelera y al desarrollo integral de las comunidades donde operamos.

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**.

### HCE EN NÚMEROS



### COBERTURA INTERNACIONAL





## Alcance y Difusión

1. **Alcance:** El presente informe es para toda la Compañía. Oficinas Centrales más los 150 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.



# 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:

- La empresa cuenta con un Comité de Ética para efectos de vigilar el apego y 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.

## Comité de Ética



- Hoteles City Express cuenta con mecanismos para garantizar el desempeño ético:
  - ✓ Código de Ética
  - ✓ Políticas de seguridad de la información.
  - ✓ Medios de denuncia confidenciales
  - ✓ Política de Anticorrupción
  - ✓ Lineamientos de Prácticas de Mercado Justas
  - ✓ Política de Derechos Humanos y No Discriminación
  - ✓ Mecanismos y Objetivos de Evaluación
  - ✓ Compromiso Cívico
  - ✓
- 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.
- Contamos con prácticas de auditoría interna y externa, así como publicación de resultados a través de distintos canales de comunicación, incentivando a los inversionistas de la Compañía a comentar nuestro desempeño, por medio de reuniones y conferencias telefónicas periódicas.

 **100%**

de los colaboradores, directivos, consejeros  
y proveedores firman 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.
- Fomentamos la igualdad y equidad de género, así como la no discriminación por preferencia sexual, edad, ideología, origen étnico discapacidad, valorando la diversidad en todas sus formas.
- 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. Actualmente contamos con una plantilla de más de **42 colaboradores sordos** en diferentes estados de la República.

#### OBJETIVOS:

Firmes en el compromiso de continuar informando y concientizando 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 2021.

## 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).
- En Hoteles City Express, firmamos el **Código de Conducta Nacional**, derivado de esta firma, implementamos acciones dentro de nuestras instalaciones para proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes, lo que incluye información, capacitación y sensibilización; para directivos, colaboradores, así como para nuestros proveedores. **Rechazamos cualquier modalidad de Trata de Personas**, en especial la Explotación Sexual y/o Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes. En caso de detectar situaciones relacionadas con este tipo de delitos activaremos el Protocolo de Acción.

En la actualidad la compañía cuenta con 138 hoteles adheridos al Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo.



Todo lo que importa®

- 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.

#### Canales de denuncia:

México: 01-800-1223-3312

Colombia: 01-800-752-2222

Costa Rica: 01-800-054-1046

[denuncias.hotelescity@resguarda.com](mailto:denuncias.hotelescity@resguarda.com)

#### 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.

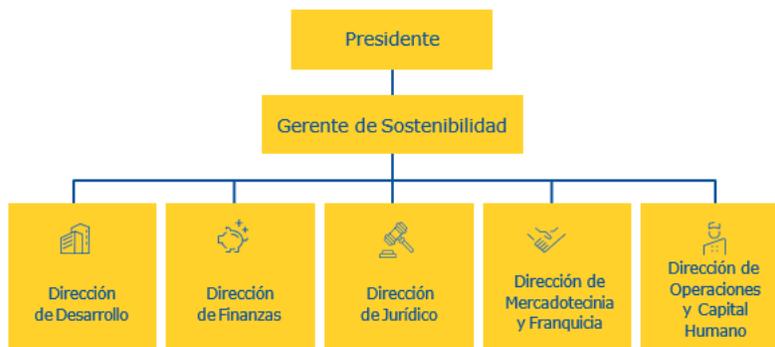
La conservación del medio ambiente es uno de nuestros pilares de apertura al camino sostenible, y con el cual seguimos trabajando de manera constante, precisa y sistemática para adoptar mejores prácticas y dejar un mejor planeta.

A través de **Impacto City**, contribuimos a mitigar el cambio climático, a proteger la biodiversidad, a ser más eficientes en el uso de los recursos, neutralizar nuestra huella de carbono y poder ofrecer productos y servicios más sostenibles en cada una de las comunidades donde operamos.

**ACCIONES:**

- Seguimos la línea de nuestra Política y Manifiesto sostenible 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.
- Desde 2014, en Hoteles City Express contamos con un Comité de Sostenibilidad, el cual tiene como objetivo vigilar que las decisiones de inversión, desarrollo y operación de la Compañía estén orientadas a cumplir con las mejores prácticas de sostenibilidad. Con esto buscamos que las iniciativas implementadas tengan un alto impacto social y ambiental en las comunidades en donde operamos.

**Comité de Sostenibilidad**



Todo lo que importa®

- Buscamos siempre ser más eficientes en el uso de nuestros recursos a través de estrategias de ahorro de agua, energía y gas; esto nos permite seguir invirtiendo en otras iniciativas de mitigación, compensación o en investigación de nuevas tecnologías de ahorro o fuentes alternativas de energía.
  - ✓ 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.
  - ✓ Contamos con un plan estratégico de ahorro de energéticos que nos permite controlar los gastos y optimizar consumos. Realizamos nuestra gestión mediante un sistema de control donde monitoreamos, registramos, evaluamos y mejoramos cada consumo en tiempo real, teniendo siempre presente no afectar el confort del huésped.
  - ✓ Todas nuestras propiedades cumplen con los controles de consumo de energía, así como las reglamentaciones y leyes relacionadas al medioambiente.
  - ✓ Medición de nuestra huella de carbono por el impacto de nuestra operación.
  
- Protección a la Biodiversidad. Las operaciones de nuestras propiedades, a pesar de tener impactos ambientales, se clasifican como adversos no negativos por las autoridades del país, ya que el impacto es compatible con el medio donde se opera, por lo tanto, con la finalidad de reducir nuestros impactos, no empleamos recursos del área que puedan alternar el entorno, así evitamos interferir en los procesos naturales de las zonas donde operamos.

### Iniciativas de Protección a la Biodiversidad



Vida Rural  
Sustentable



Reforestación



Recuperación de  
Poblaciones del  
Águila Real



Iniciativas que  
dejan Huella

- 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.

Todo lo que importa®

- En Hoteles City Express estamos comprometidos con nuestro entorno, adoptamos una filosofía para colaborar y ser parte de un turismo responsable; en línea con esta filosofía hemos generado alianzas y adhesiones con diferentes organizaciones como el Instituto de Turismo Responsable (ITR), la Organización Mundial de Turismo (OMT) y el Pacto Global de Naciones Unidas (UNGC, por sus siglas en inglés), teniendo una estrategia orientada a prevenir, reducir y eliminar nuestro impacto negativo y maximizar el impacto positivo en todas las comunidades donde operamos.
- Iniciativas que dejan huella. En Hoteles City Express seguimos reforzando nuestro compromiso con el ecosistema natural realizando diversas acciones en las comunidades donde operamos, con el firme propósito de mantener a la naturaleza y sus ciclos vitales. Es así que participamos en diversas acciones, tales como: la hora del planeta, programa de reforestación, limpieza de áreas naturales, liberación de tortugas, entre otras.

**OBJETIVOS:**

En 2019 la compañía firmó un contrato de adquisición y suministro de energía limpia, lo que permitirá en años próximos reducir sus costos operativos, al abastecer 95% de sus propiedades con **un ahorro de 25% en el gasto destinado a este rubro**, con esto, nuestro suministro de energía cubrirá el 95 por ciento de los hoteles de propiedad total, copropiedad y arrendamiento de Hoteles City Express, y esperamos una producción de ahorros de energía de más del 25% por año.”

En Hoteles City Express trabajamos continuamente en la vanguardia de la calidad que otorgamos a nuestros clientes.

Todos los hoteles de la Cadena, se han construido para cumplir con estándares de certificación internacionales. Algunas de las certificaciones y reconocimientos más importantes con los que cuenta Hoteles City Express incluye los siguientes:



## 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.
- Comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias – 100% independiente y una de sus principales funciones es prevenir la corrupción en la empresa.
- 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.
- Respalamos 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 (IFC) nos obligan a dar cumplimiento a sus normas de ética y anticorrupción.

En Hoteles City Express tenemos  
CERO tolerancia a la corrupción

### 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.

Todo lo que importa®

Desde 2018 trabajamos para alinear nuestras iniciativas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), los cuales han ayudado a definir prioridades de desarrollo sostenible y aspiraciones globales para el año 2030.

Esta iniciativa representa una oportunidad sin precedentes para colaborar entre gobiernos, empresas y sociedad civil para trabajar en conjunto y avanzar por una guía de sostenibilidad, en temas como la reducción de la pobreza extrema, promoción de la paz y justicia, cuidado del medio ambiente, entre otros temas.

En Hoteles City Express contribuimos al avance de distintos ODS por cada pilar de nuestro modelo de Sostenibilidad.

