



Ciudad de México, a 03 de mayo de 2021 – Grupo Hotelero Santa Fe, S.A.B. de C.V. (BMV: HOTEL) (“HOTEL” o “la Compañía”), publicó hoy su Informe de Sostenibilidad de 2020.

Contenido

Mensaje de nuestro Director General	3
Sobre este informe	5
Nuestros logros en 2020	6
Acerca de Grupo Hotelero Santa Fe	7
Nuestra empresa	7
Gobierno Corporativo	10
Cultura ética	12
Acciones COVID-19	18
Nuestra Estrategia en Sostenibilidad	20
Enfoque en el Servicio al cliente	26
Nuestra cadena de valor	30
Cadena de suministro	30
Nuestras iniciativas externas en RSE	31
Valor Económico Generado y Distribuido	31
Compromisos 2020 - Dimensión Económica	32
Dimensión Social	33
Nuestros colaboradores	33
Condiciones laborales	36
Equidad de Género e inclusión	38
Capacitación y formación	39
Salud y seguridad	42
Nuestra inversión en las comunidades	44
Compromisos 2020 - Dimensión Social	46
Dimensión Ambiental	47



Protección a la biodiversidad.....	47
Eficiencia energética y reducción de emisiones.....	49
Manejo responsable de residuos y agua.....	52
Compromisos 2020 – Dimensión Ambiental.....	54
Índice de Contenidos GRI.....	56
Pacto Mundial de las Naciones Unidas.....	61

Mensaje de nuestro Director General

[102-14, 102-15]

Hoy más que nunca en Grupo Hotelero Santa Fe valoramos el esfuerzo de todos y todas los que conformamos esta empresa para lograr que la compañía esté operando con éxito; 2020 nos ha dejado muchos aprendizajes sobre la importancia de cuidar a las personas y al medio ambiente con un firme compromiso con las comunidades en las que operamos; la sociedad global en la que vivimos ha quedado patentada no solo por las comunicaciones y la tecnología, sino por la intensa conexión que tenemos, en donde una pandemia de gran escala nos ha hecho entender el mundo de formas distintas.

Nuestro sector fue uno de los más afectados por la contingencia sanitaria, el cierre temporal de cinco meses en diversos destinos nos retó a ser mejores y a pesar de los desafíos que seguimos afrontando, sabemos que como equipo hemos logrado con diligencia, experiencia y toma de decisiones estratégicas, salir fortalecidos para continuar siendo la operadora hotelera más eficiente en México.

Este reporte de Sostenibilidad comparte la información de un año atípico en donde los resultados son difícilmente comparables con los de años anteriores, pero tenemos un firme compromiso con comunicar a los accionistas, inversionistas, colaboradores, huéspedes, proveedores y todos los grupos de interés, los resultados económicos, sociales, éticos y ambientales del Grupo en donde este año, destaca la iniciativa **Stay Safe & Clean** creada para asegurar la salud y la seguridad de las personas en tiempos de complejidad sanitaria.

Por lo anterior, me complace compartir la responsabilidad que tiene Grupo Hotelero Santa Fe con la transparencia y la rendición de cuentas con todas nuestras sus interesadas a través de este segundo Reporte de Sostenibilidad bajo la metodología internacional del Global Reporting Initiative (GRI).



Francisco Medina
Director General
Grupo Hotelero Santa Fe

Destaca que como parte de las decisiones estratégicas, en octubre de 2020 se generó un aumento de capital social que fue aprobado por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del Grupo, fortaleciendo nuestra capacidad financiera y con ello nuestra permanencia en el mercado para seguir ofreciendo los mejores servicios y experiencias a nuestros clientes en cada uno de los hoteles, al mismo tiempo que trabajamos en generar la rentabilidad esperada por parte de los inversionistas.

En materia de Sostenibilidad, el enfoque 2020 fue mantener una gestión responsable, sin embargo, se realizaron esfuerzos extraordinarios con un claro enfoque en fortalecer cada aspecto relacionado con los temas de protección a la salud, que sostuvieran efectiva y exitosamente una reapertura hotelera bajo las más estrictas condiciones de seguridad que demandaba el mercado.

Otros temas como la gestión ética y la calidad en el servicio se trabajaron de manera importante y dentro de este reporte, compartiremos con ustedes los principales logros alcanzados durante este periodo de reporte.

Reconocemos a nuestros colaboradores como la pieza clave para el éxito de nuestro negocio, gracias a cada uno de ellos por su compromiso; han dado ejemplo de los valores que como personas y como organización eran indispensables para afrontar positivamente las mejoras e innovaciones necesarias ante el cambio.

Los retos que afrontamos a nivel global requieren acciones inmediatas y debemos lograr asegurar que estas y las futuras generaciones vivamos en un mundo sostenible y saludable, en donde las libertades sean promovidas y respetadas, promover una sociedad con mayor equidad y con un medio ambiente sano. En Grupo Hotelero Santa Fe estamos comprometidos con estos preceptos y continuaremos trabajando en esa dirección, sabiendo que las personas están seguras en nuestros hoteles y que podrán seguir disfrutando de la experiencia de viajar y hospedarse con nosotros.

Tenemos certeza de que, en los años por venir, la Sostenibilidad es y será un imperativo en la gestión empresarial, por lo que seguiremos trabajando para concretar acciones que contribuyan al Desarrollo Sustentable y a la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Sobre este informe

[102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54]

Para Grupo Hotelero Santa Fe es una gran satisfacción presentar este segundo informe anual de Sostenibilidad 2020 que es resultado del trabajo de un gran equipo que refleja nuestro compromiso y valores. Además, es un ejercicio de comunicación y transparencia con los diversos grupos de interés. El informe se ha elaborado de conformidad con la opción *Esencial* de los Estándares GRI.

En 2019 se establecieron los indicadores para los temas materiales de la empresa y se establecieron sus respectivas líneas de base, sin embargo, debido a la pandemia ocasionada por el COVID-19 los comparativos de un año frente al otro generaron un sesgo en el análisis que crean diferencias no comparativas sobre desempeño de GHSF, al ser 2020 un año atípico a nivel global.

El periodo de cobertura de este informe es de enero a diciembre de 2020 y también está homologado con los 10 principios de Pacto Mundial. Además, nuestros temas materiales contribuyen a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas:



Para cualquier pregunta sobre su contenido, favor de contactar a: Maximilian Zimmermann Canovas, Director de Relaciones con Inversionistas y Sostenibilidad de Grupo Hotelero Santa Fe. Correo de contacto: mzimmermann@gsf-hotels.com

Nuestros logros en 2020

- Creación del programa **Stay Safe & Clean**, para asegurar una reapertura segura
- El 100% de consejeros, directivos y colaboradores conocen el Código de Ética de la empresa
- Fortalecimos y actualizamos nuestro Código de Ética
- Resolvimos el 100% de las quejas o denuncias recibidas a través de la línea de denuncias anónimas
- Brindamos más de 200 horas de capacitación en temas anticorrupción
- Brindamos más de 30 horas de capacitación en temas operativos y de desarrollo humano
- Lanzamos nuestro boletín interno Santa Fe News
- Refrendamos el Distintivo ESR por quinto año consecutivo
- Confirmamos nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Redujimos brechas salariales existentes
- 17 de nuestros hoteles cuentan con procesos de monitoreo y reducción de residuos
- 14,590 tortugas liberadas a través del programa de protección de la tortuga marina en Cancún.

Acerca de Grupo Hotelero Santa Fe

Nuestra empresa

[102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7]

En Grupo Hotelero Santa Fe contamos con una marca propia: Krystal, así como con la inversión e integración y operación de otras marcas altamente reconocidas como son Hilton, Marriott, Ibis y Hyatt, sumando un total para 2020 de 28 Hoteles en operación y 6,897 llaves.

Nuestra capacidad para entender las necesidades del mercado y nuestra fortaleza financiera nos han permitido mantener nuestra operación eficientemente a pesar de los embates que ha traído consigo el COVID-19 a todo el sector turístico y en particular al sector hotelero.

Es importante mencionar que como un año con muchas variaciones hemos tenido que adaptarnos y afrontar los retos que se nos han presentado como el cierre temporal por cinco meses de los hoteles de playa y algunos urbanos. En estos meses nos hemos enfocado en la seguridad de nuestros colaboradores y sus familias y la implementación de protocolos de salud para la seguridad de nuestros huéspedes.

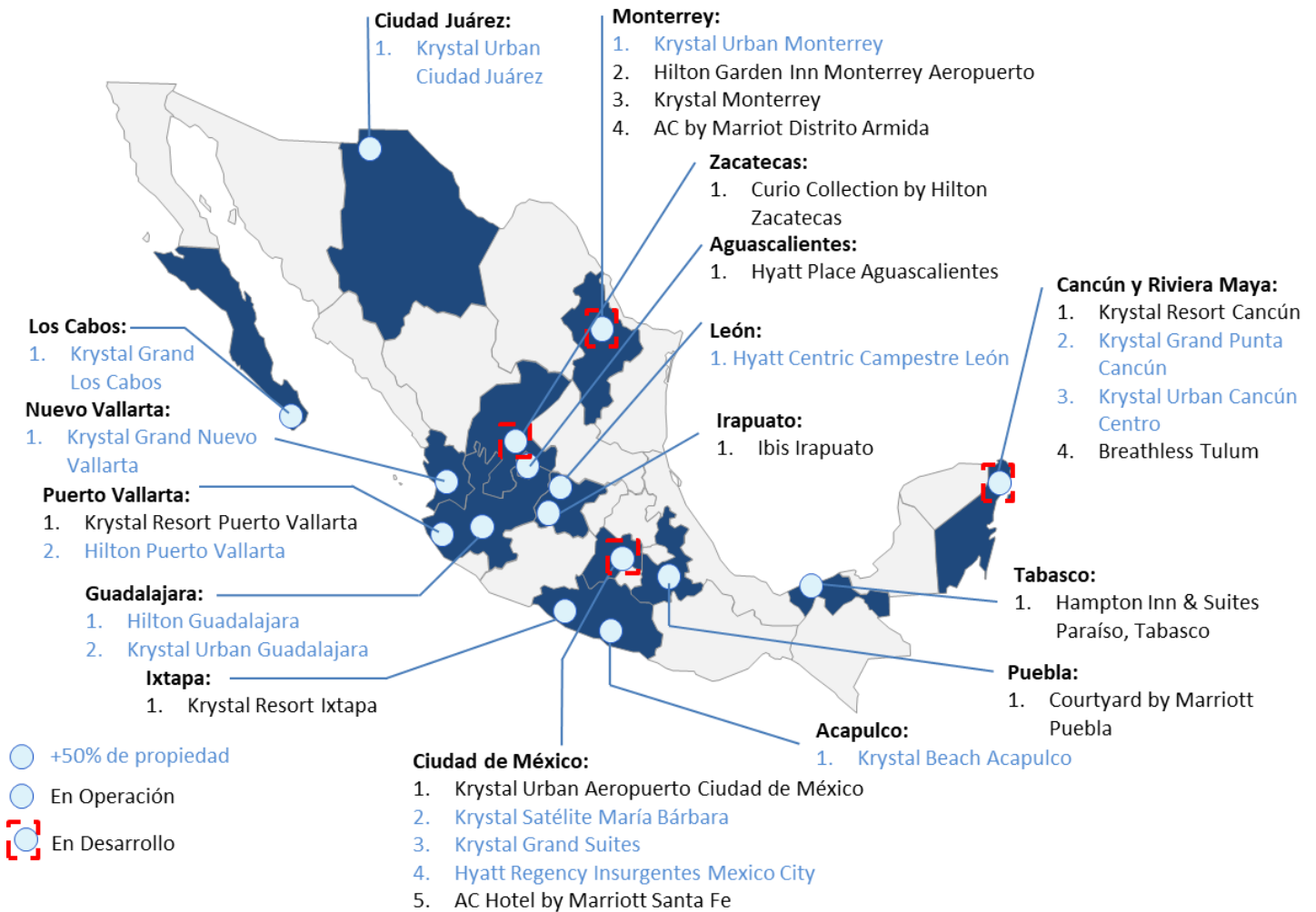
Desarrollo, adquisición y operación Hotelera

Somos una empresa líder en México en materia de una operación hotelera altamente eficiente y con enfoque en tres áreas esenciales: el desarrollo, adquisición y operación de hoteles propios y de terceros bajo una estrategia única multimarca y multisegmento que proporciona infraestructura y servicios de gran calidad, satisfaciendo las expectativas y demandas del mercado nacional e internacional, impactando de esta forma en la maximización de la rentabilidad.

Presencia en México y nuestras marcas

Nuestro corporativo se encuentra ubicado en la Ciudad de México y sus 28 hoteles se encuentran ubicados en 16 ciudades de la República Mexicana. Nuestra marca propia Hoteles Krystal, es reconocida en México y el mundo, y hemos sumado a ésta otras firmas reconocidas que nos permiten generar una atractiva oferta para diversos segmentos de mercado tanto de hoteles urbanos como de playa, entre las que se encuentran: Hoteles Krystal, Hilton, Hyatt, AC Marriott, Ibis, Curio y Breathless.

A continuación, se presenta la distribución geográfica del portafolio de hoteles:



Nuestros Servicios

En Grupo Hotelero Santa Fe brindamos hospedaje tanto en destinos de urbanos como de playa. Con nuestras 6,987 habitaciones abarcamos mercados de cuatro y cinco estrellas, así como Gran Turismo (*High-End*), con los modelos de plan europeo y todo incluido (*All Inclusive*). Además, ofrecemos una gran gama de servicios complementarios que tienen como principal objetivo, brindar una experiencia extraordinaria a cada huésped que se aloja en nuestras instalaciones, destacando una gran variedad de Restaurantes, Bares, Spa's, Cafeterías y otras ofertas especializadas, como la realización de eventos.

Nuestro modelo operativo se caracteriza por su base de eficiencia multifuncional y un estricto control de gastos que permiten una rápida adaptación y reacción a las necesidades cambiantes de la industria. Parte de nuestra estrategia es incorporar activos hoteleros que tengan valor estratégico y nos ofrezcan un crecimiento potencial de largo plazo y rentabilidad en distintos mercados relevantes.

Portafolio de Hoteles:

No.	Propiedad	Total Habitaciones	Propiedad	Tipo	Categoría	Meses en Operación	Estabilizado	Ciudad	Estado
1	Hilton Guadalajara	450	100%	Urbano	Gran Turismo	>36	Si	Guadalajara	Jalisco
2	Krystal Urban Monterrey	150	100%	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Monterrey	Nuevo León
3	Krystal Urban Cd. Juárez	120	100%	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Ciudad Juárez	Chihuahua
4	Krystal Urban Cancún	246	100%	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Cancún	Quintana Roo
5	Krystal Satélite María Bárbara	215	100%	Urbano	5 estrellas	>36	Si	Estado de México	Estado de México
6	Hilton Garden Inn Monterrey Aeropuerto	134	15%	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Monterrey	Nuevo León
7	Hampton Inn & Suites Paraíso Tabasco	117	-	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Paraíso	Tabasco
8	Krystal Urban Aeropuerto Ciudad de México	96	-	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Ciudad de México	Ciudad de México
9	Krystal Urban Guadalajara	140	100%	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Guadalajara	Jalisco
10	Krystal Monterrey	207	-	Urbano	5 estrellas	>36	Si	Monterrey	Nuevo León
11	Ibis Irapuato	140	-	Urbano	3 estrellas	>36	Si	Irapuato	Guanajuato
12	Krystal Grand Suites Insurgentes	150	50%	Urbano	Gran Turismo	>36	Si	Ciudad de México	Ciudad de México
13	Hyatt Centric Campestre León	140	50%	Urbano	Gran Turismo	28	En Proceso	León	Guanajuato
14	Hyatt Place Aguascalientes	144	-	Urbano	4 estrellas	22	En Proceso	Aguascalientes	Aguascalientes
15	AC Hotel by Marriott Santa Fe	168	-	Urbano	4 estrellas	17	En Proceso	Ciudad de México	Ciudad de México
16	Courtyard by Marriott Puebla	150	-	Urbano	4 estrellas	17	En Proceso	Puebla	Puebla
Subtotal Urbano		2,767							
17	Krystal Resort Cancún	502	-	Playa	5 estrellas	>36	Si	Cancún	Quintana Roo
18	Krystal Resort Ixtapa	255	-	Playa	5 estrellas	>36	Si	Ixtapa	Guerrero
19	Krystal Resort Puerto Vallarta	530	-	Playa	5 estrellas	>36	Si	Puerto Vallarta	Jalisco
20	Hilton Puerto Vallarta Resort	451	100%	Playa	Gran Turismo	>36	Si	Puerto Vallarta	Jalisco
21	Krystal Beach Acapulco	400	100%	Playa	4 estrellas	>36	Si	Acapulco	Guerrero
22	Krystal Grand Punta Cancún	398	100%	Playa	Gran Turismo	>36	Si	Cancún	Quintana Roo
23	Krystal Grand Los Cabos	454	50%	Playa	Gran Turismo	36	Si	Los Cabos	Baja California Sur
24	Krystal Grand Nuevo Vallarta	480	50%	Playa	Gran Turismo	36	Si	Nuevo Vallarta	Nayarit
Subtotal Playa		3,470							
Total en Operación		6,237							
25	Hyatt Regency Insurgentes Mexico City	250	50%	Urbano	Gran Turismo			Ciudad de México	Ciudad de México
26	AC by Marriott Distrito Armida	168	-	Urbano	4 estrellas			Monterrey	Nuevo León
27	Curio Collection Zacatecas	32	-	Urbano	Boutique			Zacatecas	Zacatecas
28	Breathless Tulum Resort & Spa	300	-	Playa	Gran Turismo			Tulum	Quintana Roo
Total en Construcción		750							
Total		6,987							

GHSF en Números

- 28 Hoteles
- Presencia en 16 ciudades en la República Mexicana
- 6,897 llaves (habitaciones)

Gobierno Corporativo

[102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22]

Consejo de Administración

2020 trajo consigo cambios accionarios relevantes que generaron las inversiones necesarias para continuar con los objetivos de negocio, esto tuvo su reflejo en nuestro Gobierno Corporativo el cual se fortaleció no solo por los nuevos socios y el crecimiento del capital, sino por la ampliación del grupo de asesores externos que conjuntamente velan por el cumplimiento de las metas estratégicas de negocios y de la filosofía empresarial.

El Consejo de Administración como máximo órgano de gobierno, está conformado por 12 consejeros y consejeras, de los cuales 10 son Consejeros Independientes. A continuación, se presentan las estructuras de gobierno corporativo:

NOMBRE	PUESTO	CALIDAD DEL CONSEJERO
CARLOS GERARDO ANCIRA ELIZONDO	PRESIDENTE EJECUTIVO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	NA
MARIA DEL ROCIO ALARCÓN BROCKMANN	CONSEJERO PROPIETARIO	INDEPENDIENTE
LUIS ALBERTO HARVEY MACKISSACK	CONSEJERO PROPIETARIO	INDEPENDIENTE
ARTURO JOSÉ SAVAL PÉREZ	CONSEJERO PROPIETARIO	INDEPENDIENTE
PABLO VILLANUEVA MARTINEZ	CONSEJERO PROPIETARIO	INDEPENDIENTE
FEDERICO MARTÍN DEL CAMPO FLORES	CONSEJERO PROPIETARIO	NA
DIEGO GUTIÉRREZ AGUAYO	CONSEJERO PROPIETARIO	NA
JORGE MANUEL PEREZ	CONSEJERO PROPIETARIO	INDEPENDIENTE
FRANCISCO JAVIER MOGUEL GLORIA	CONSEJERO PROPIETARIO	INDEPENDIENTE
EDUARDO CHAILLO ORTIZ	CONSEJERO PROPIETARIO	INDEPENDIENTE
JERÓNIMO MARCOS GERARD RIVERO	CONSEJERO PROPIETARIO	INDEPENDIENTE
EDUARDO DIAZ BALOGH	CONSEJERO PROPIETARIO	INDEPENDIENTE
ENRIQUE GERARDO MARTÍNEZ GUERRERO (1)	CONSEJERO SUPLENTE	NA
ROBERTO LANGENAUER NEUMAN (2)	CONSEJERO SUPLENTE	NA
EDUARDO GUEMEZ SARRE (3)	CONSEJERO SUPLENTE	NA
ALEJANDRO DIAQUE BALLESTEROS (3)	CONSEJERO SUPLENTE	NA
YOSEF WIZNITZER EILEMBERG (3)	CONSEJERO SUPLENTE	NA
EDUARDO BARAJAS RAMIREZ (4)	CONSEJERO SUPLENTE	NA
JON PAUL PEREZ (5)	CONSEJERO SUPLENTE	NA

(1) Consejero suplente indistintamente de Carlos Gerardo Ancira Elizondo o Maria del Rocio Alarcón Brockmann.

(2) Consejero suplente de Arturo J. Saval Pérez

(3) Consejero suplente indistintamente de Federico Martín del Campo o Diego Gutiérrez Aguayo.

(4) Consejero suplente de Pablo Villanueva Martinez

(5) Consejero suplente de Jorge Manuel Perez

Comité de Auditoría

<p>Francisco Javier Moguel Gloria</p> <p>Calidad del Consejero: Independiente</p> <p>Presidente</p>	<p>Eduardo Chaillo Ortiz</p> <p>Calidad del Consejero: Independiente</p> <p>Miembro</p>	<p>Eduardo Diaz Balogh</p> <p>Calidad del Consejero: Independiente</p> <p>Miembro</p>
---	---	---

Comité de Prácticas Societarias

<p>Arturo José Saval Pérez</p> <p>Calidad del Consejero: Independiente</p> <p>Presidente</p>	<p>Eduardo Chaillo Ortiz</p> <p>Calidad del Consejero: Independiente</p> <p>Miembro</p>	<p>Jerónimo Marcos Gerard Rivero</p> <p>Calidad del Consejero: Independiente</p> <p>Miembro</p>
--	---	---

Comité Ejecutivo:

Carlos Gerardo Ancira Elizondo	Presidente del Comité Ejecutivo
Miembro Propietario	Francisco Alejandro Zinser Cleslik
Eduardo Diaz Balogh	Miembro Propietario
Miembro Propietario	Arturo José Saval Pérez
Federico Martín del Campo Flores	Miembro Propietario
Miembro Propietario	Diego Gutiérrez Aguayo
Enrique Gerardo Martínez Guerrero (1)	Miembro Suplente
Miembro Suplente	Roberto Langenauer Neuman (2)
Eduardo Gumez Sarre	Miembro Suplente
Miembro Suplente	Alejandro Diaque Ballesteros (3)
Yosef Wiznitzer Eilemberg	Miembro Suplente

- (1) Miembro suplente indistintamente de Carlos Gerardo Ancira Elizondo, Francisco Alejandro Zinser Cieslik o Eduardo Diaz Balogh
 (2) Miembro suplente de Arturo José Saval Pérez.
 (3) Miembro suplente indistintamente de Federico Martín del Campo o Diego Gutiérrez Aguayo.

Cultura ética

[102-16, 102-17 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2]

En Grupo Hotelero Santa Fe no solo hemos construido una firme cultura ética, sino que hemos implementado mejores prácticas nacionales e internacionales para asegurarnos de proteger la integridad de las personas, los activos de la empresa y mantener relación de valor con nuestra cadena de suministro, las comunidades en que operamos y el medio ambiente.

Nuestros valores

Honestidad

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



Servicio

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

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



Rentabilidad

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



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

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 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.



Código de Ética y Conducta

Nuestro código ha cimentado grandes fortalezas en nuestra cultura empresarial estableciendo lineamientos y normas de conducta aplicables en todos los niveles de la empresa. Dentro de este marco de referencia se establecen los principios y valores para el actuar cotidiano de cada colaborador en sus relaciones internas y con los diversos grupos de interés con los que nos vinculamos.

En 2020 se realizaron modificaciones al Código de Ética y Conducta y derivado de la contingencia ocasionada por el COVID-19, Grupo Hotelero Santa Fe incorporó a sus lineamientos acciones que tienen como finalidad salvaguardar la integridad y salud de cada uno de sus colaboradores.

Temas incorporados al Código de Ética



Formación Ética

En este periodo de reporte, continuamos informando y capacitando a todo el personal del grupo en temas de comportamiento ético.

Cursos de formación Ética por Género 2020



Cursos de formación Ética por Puesto



Estandarización Front Desk

Este año, realizamos un proyecto integral de estandarización del “Front Desk” en el que participaron diversas áreas como Auditoría Interna, Tecnología, Operaciones, Ventas, Administración y Reservas. Este proyecto busca fortalecer los controles internos de la Recepción y facilita la oportuna prevención de aquellas actividades que por su propia naturaleza representen un riesgo inherente por el manejo de efectivo, asimismo se da soporte al cumplimiento de los programas internos en cada uno de los hoteles.

Durante este periodo de reporte se comunicó al 100% de los consejeros, directivos y colaboradores el contenido del Código.

Comité de Ética

Nuestro Comité de Ética es el órgano que vigila el cumplimiento de los lineamientos de nuestro Código de Ética y así mismo, establece y aplica las sanciones correspondientes.

Dicho Comité está conformado por ejecutivos de la alta dirección (socios, accionistas, directivos y consejeros), las mejoras implementadas se enfocaron en los tiempos de investigación, análisis y tiempos de respuesta a cada una de estas denuncias. Destaca el compromiso de garantizar la protección de los derechos y anonimato de los denunciantes.

Sistema Ético Integral y Línea de denuncia

La *Línea de Denuncia* es un instrumento muy eficaz para la detección de desviaciones o posibles incumplimientos de los lineamientos del Código de Conducta. Como una empresa que se destaca por la implementación de mejores prácticas, nuestra línea de denuncia es administrada por un tercero, brindando certeza y confianza en los procesos y en el anonimato entre los denunciantes. La empresa consultora Deloitte es la responsable de gestionar el Sistema Integral Ético y ofrecer sus servicios profesionales tanto a nuestro personal interno como a nuestros proveedores, de esta manera nos aseguramos de estar involucrados al más alto nivel con las situaciones que puedan dañar a las personas, la reputación o el patrimonio de la compañía.

Durante 2020 fueron recibidas y atendidas 29 denuncias internas y ninguna denuncia proveniente de proveedores; de éstas, el 100% fueron cerradas con éxito considerando los protocolos establecidos.

Proceso de Gestión de Denuncias



Denuncias a través de nuestro Sistema Ético



En este periodo de reporte y a raíz de la pandemia, se agregaron nuevas subcategorías para la línea de denuncia.

Categorías incorporadas a la Línea de Denuncias (Tips Anónimos): COVID- 19

	Subcategorías	Falta al Código de Ética
1	Discriminación por haber padecido COVID19.	Discriminación.
2	Conocimiento de algún colaborador positivo y/o que haya tenido contacto con personas confirmadas con COVID19 y se encuentre laborando presencialmente .	Condiciones riesgosas de seguridad
3	Obtención de negativa por algún mando superior para realizar el confinamiento requerido por ser positivo a COVID19.	Abuso de poder / Negligencia Laboral
4	Obtención de negativa o dificultad para obtener la aprobación del algún mando superior para realizarse la prueba de detección por COVID19 .	Abuso de poder / Negligencia Laboral

Iniciativas Anticorrupción

Este año hemos implementado medidas Anticorrupción de alto impacto. Nuestro compromiso con la cultura ética y la transparencia van más allá del cumplimiento legal ya que nos hemos alineado a las mejores prácticas nacionales e internacionales. Los planes e implementación de las diversas acciones están coordinadas por la Dirección de Auditoría Interna, que es el área responsable de desarrollar los protocolos y las herramientas que faciliten un despliegue operativo transversal, tanto a nivel corporativo como en cada uno de los hoteles.

- **Actualización de riesgos de corrupción**- en este periodo se llevaron a cabo actualizaciones de la matriz de riesgos.
- **Manual anticorrupción**- contiene lineamientos y mecanismos para la oportuna prevención de actos puedan violentar los estatutos éticos y de Gobierno Corporativo. El manual toma como marco de referencia:
 - a) Ley General de Responsabilidades Administrativas – Art. 25
 - b) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos – Título 4°
 - c) Código Fiscal de la Federación – Art. 69B

Roles y responsabilidades

Rol:

Comité de Ética
Empresarial

Responsabilidades:

- Ejecutar las investigaciones, **proyección de denuncias y conclusión** de sanciones.
- Garantizar la protección de los **derechos e identidad del denunciante**.

Rol:

Dirección de
Recursos Humanos

Responsabilidades:

- Garantizar el cumplimiento del **Código de Ética y Conducta de GHSF**.
- Aplicar las **sanaciones** instruidas a quienes infrinjan el **Código de Ética y Conducta**.
- Ejecutar las investigaciones, **proyección de denuncias y conclusión** de sanciones

Rol:

Dirección de
Auditoría Interna

Responsabilidades:

- **Verificar** el cumplimiento oportuno de los **programas internos** para prevenir la corrupción **implementados por GHSF**.
- Vigilar el cumplimiento oportuno de la **Política de Integridad** impulsada por **GHSF**.

Rol:

Dirección de
Administración y
Finanza

Responsabilidades:

- Garantizar el cumplimiento oportuno de los **programas internos anticorrupción** implementados por **GHSF**.
- Crear, autorizar y emitir **Políticas y Procedimientos internos** que mitiguen **riesgos identificados y necesidades** en la operación de **Hoteles y de Corporativo**.

- **Capacitación Anticorrupción:** En 2020 se impartieron un total de 268 horas de capacitación segmentadas de la siguiente manera:

		Número de participantes	Horas	Total horas
1	Acciones corporativas entorno al COVID-19	55	4	220
2	Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita	4	8	32
3	Seguimiento Cumpliendo PLD	4	4	16
				Total horas 268

Actividades de Prevención de Lavado de Dinero (PLD)

El programa de Prevención de Lavado de Dinero se fortaleció de manera importante en 2020 ya a partir de ese año contamos con un oficial de cumplimiento corporativo a cargo de la Dirección de Auditoría Interna, así como un oficial de cada uno de nuestros hoteles. Los responsables tienen como objetivo acatar las disposiciones legales en tres temas específicos para Grupo Hotelero Santa Fe: arrendamiento, enajenamiento y desarrollo inmobiliario. Actualmente los 28 responsables de cumplimiento existentes se encuentran dados de alta ante el Portal de PLD, como lo marca la ley.

Nuestro compromiso ético

“Para cumplir con los requisitos de la ley y prevenir el Lavado de Dinero, se logró que el 100% de los Hoteles estén registrados en el portal gubernamental, para ello se realizó un análisis en cada unidad sobre actividades vulnerables (arrendamiento, desarrollo inmobiliario y enajenación); ahora contamos con un oficial de cumplimiento capacitado en cada hotel que vela oficialmente por el cumplimiento de las políticas y protocolos en la materia”

Alejandro Abaid

Acciones COVID-19

Benchmarking- Mejores Prácticas de Seguridad y Salud.

A raíz de la pandemia, durante el 2020 realizamos un Análisis de Evaluación de Riesgos identificando factores internos y externos que pudieran influir para el logro de garantizar un ambiente sano y seguro para todos. En este ejercicio se tomaron en cuenta cada una de las medidas y protocolos propuestos por cada una de las Autoridades Sanitarias nacionales y estatales orientadas a propiciar un ambiente sano y seguro.

Las acciones identificadas se clasifican a continuación:

- a. **Acciones de Prevención.**- Medidas implementadas con la finalidad de evitar exponer a los colaboradores a situaciones que representen un riesgo de contagio.
- b. **Acciones de Detección.**- Corresponden a las actividades que se llevan a cabo a manera de identificar personal que por su sintomatología (fiebre, dolor de cabeza, pérdida de olfato/gusto) puedan haberse contagiado.
- c. **Acciones de Contención.**- Se refiere al plan de ejecución que se debe seguir para que una vez que se tenga algún caso de contagio identificado, se puede tener una trazabilidad del lugar y personas con la que la persona contagiada tuvo contacto.
- d. **Acciones de Seguimiento.**- Son aquellas que se llevarán a cabo para:
 - i. Monitorear la incorporación laboral del personal que se haya contagiado.
 - ii. Auditorías para asegurar el apego a las Acciones implementadas.

Evaluación de riesgos emergentes.

Adicionalmente realizamos una evaluación y análisis de riesgos internos y externos que pudieran debilitar o poner en riesgo la continuidad del negocio.

Cada uno de estos riesgos fue graficado de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia e impacto económico y es monitoreado por el área de Auditoría Interna con la finalidad de anticipar cualquier acción corporativa en favor y seguridad de los colaboradores.

Nuestra Estrategia en Sostenibilidad

[102-20, 102-21, 102,32, 102-40, 102-43, 102-44, 102-46 102-47]

Durante 2020 se realizaron algunas iniciativas de sostenibilidad como parte de nuestra estrategia. Sin embargo, el impacto en el cierre temporal de las operaciones de diversos hoteles derivado de la pandemia afectó la realización de todas las actividades planeadas para el año. Es importante mencionar que nuestra empresa siempre estuvo involucrada con sus grupos de interés y con las nuevas necesidades que surgieron de la contingencia sanitaria.

En Grupo Hotelero Santa Fe tenemos una visión clara de una gestión sostenible y hoy más que nunca estamos comprometidos con seguir trabajando con un enfoque en el impacto y generación de valor económico, social y ambiental que asegure una cooperación efectiva hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Tenemos confianza que el sector turístico y hotelero se recuperará del impacto de la pandemia en la reducción de viajes de negocio y vacacionales, y con esta recuperación podremos impulsar el mayor potencial que tiene el Grupo para implementar de manera robusta los planes de Sostenibilidad.

Consejo de Sostenibilidad

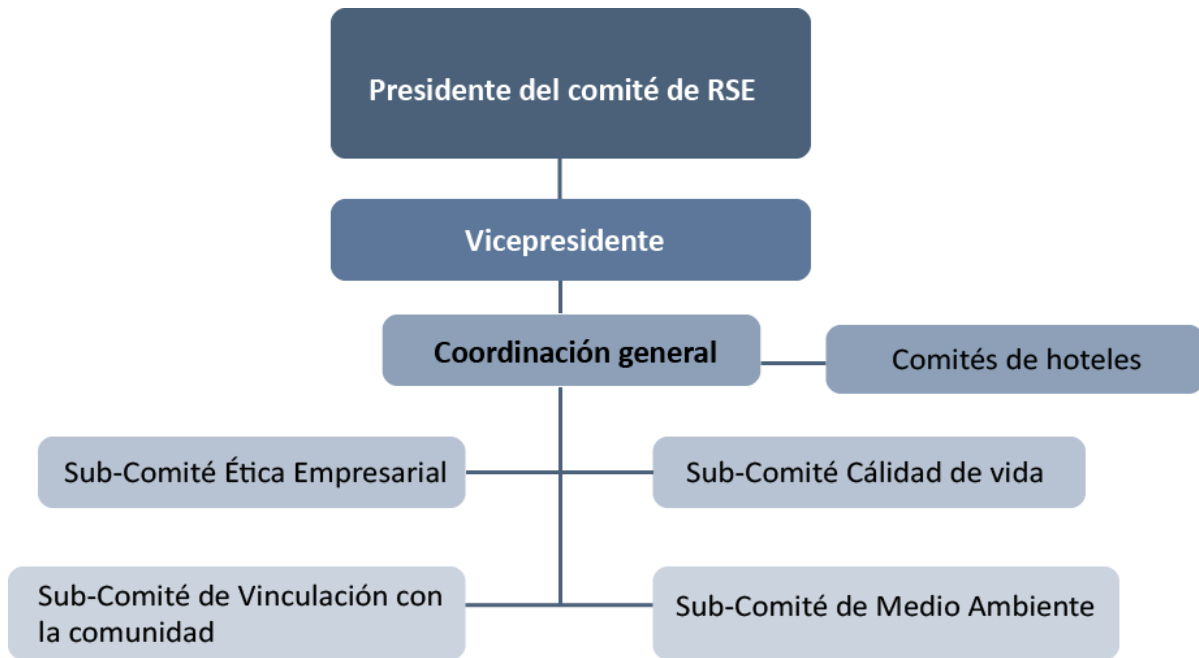
Contamos con un Consejo de Sostenibilidad que es el órgano responsable de definir las estrategias y tomar las decisiones relevantes para el desempeño sostenible de la compañía. El despliegue operativo cuenta con un Comité de Responsabilidad Social (RSE) en cada hotel, el cual es liderado por la Coordinación de Responsabilidad Social Corporativa en coordinación con los comités de cada hotel (vinculando los principales temas: Calidad de Vida, Medio Ambiente, Ética y proveedores, y Vinculación Comunitaria) y que están liderados por un “Keyleader”.

Una de las funciones más importantes que realiza el Comité de RSE, es mantener un diálogo con los grupos de interés y detectar sus preocupaciones y expectativas, manteniendo informado e involucrado tanto a la gerencia del Hotel, como a la alta dirección y al área corporativa de Responsabilidad Social.

La implementación de la mayoría de las iniciativas sociales y ambientales de cada hotel está a los temas estratégicos del grupo, pero su gestión se realiza bajo un modelo autónomo que considera los temas locales y los lineamientos de algunas de las marcas hoteleras operadas por la empresa

A continuación, se muestran los organigramas del Consejo y el Comité:

Organigrama del Consejo de Sostenibilidad

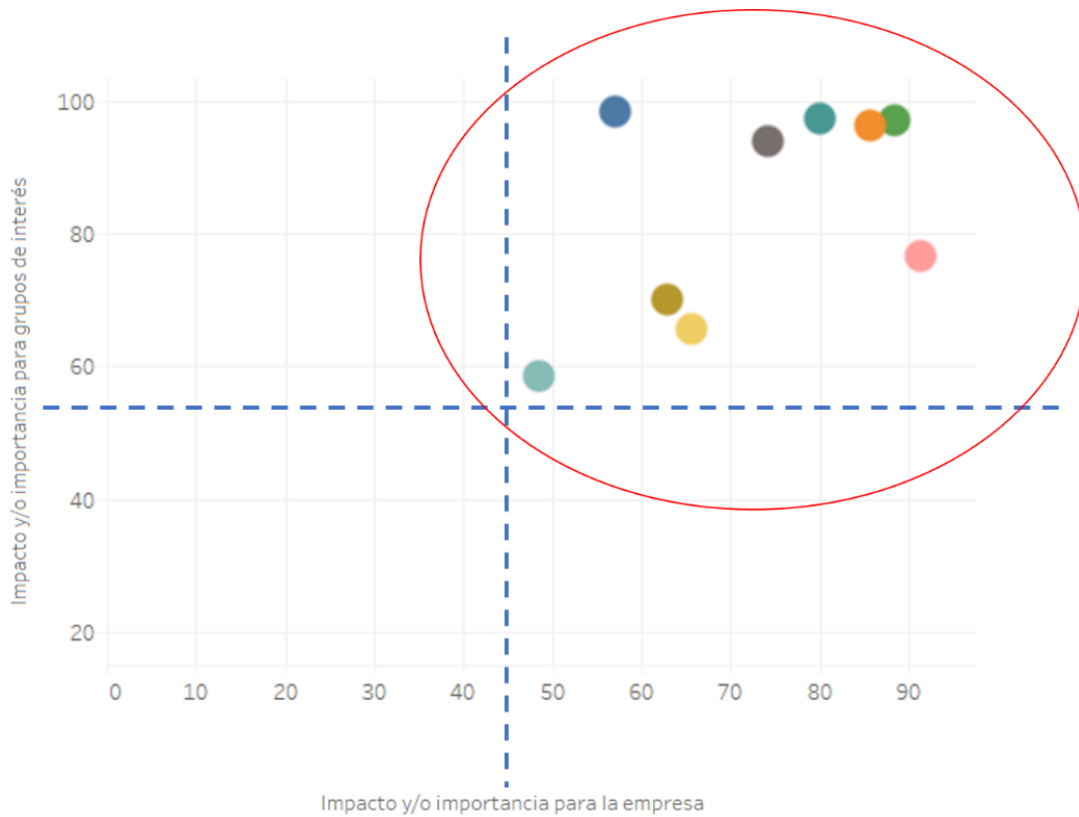


Organigrama Comité de Responsabilidad Social



Matriz de Materialidad

2020 fue el segundo año en el que la compañía trabajó en línea con el Estudio y la Matriz de desarrollados en 2018. A través de dicho estudio se identificaron los temas más relevantes respecto al impacto ambiental, social y económico de la empresa y se integraron las voces de nuestros stakeholders mediante un ejercicio de consulta e investigación.



Aspectos Materiales

- Cadenas de suministro sostenibles
- Generación y manejo de residuos
- Condiciones laborales
- Protección de la biodiversidad
- Desarrollo de las comunidades en donde operan
- Uso eficiente de energía
- Emisiones de Carbono
- Uso y protección del agua
- Explotación y tráfico infantil

Nuestro Modelo de Sostenibilidad



Sostenibilidad, camino estratégico de las inversiones

“Hay cada vez más capitales interesados en invertir verde y consumir verde, diversos sectores como las AFORES exigen cada vez más un desempeño más sólido en lo Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG-ESG), en Grupo Hotelero Santa Fe vamos en el camino correcto”.

Maximilian Zimmermann
Director de Relación con Inversionistas y Sostenibilidad

Modelo de Comunicación con nuestros grupos de interés

Nuestro diálogo e interacción con los principales grupos de interés se basa en el modelo de comunicación que se presenta a continuación:

Socios y Accionistas	Temas relevantes identificados <ul style="list-style-type: none"> Crecimiento económico Cuestiones éticas Gobierno corporativo Generación de empleo Reputación ESG 	Modo de interacción <ul style="list-style-type: none"> Crecimiento económico Generación de empleo Cuestiones éticas 	Periodicidad <ul style="list-style-type: none"> A demanda Trimestral Anual
Directivos	Temas relevantes identificados <ul style="list-style-type: none"> Competidores Certificaciones Desastres naturales Condiciones laborales Reputación Vinculación con la comunidad Generación de empleo Crecimiento económico Emisiones Retención de talento Ahorro de energéticos 	Modo de interacción <ul style="list-style-type: none"> Junta de Consejo Junta de Comité de Operaciones Informe financiero Informe de sostenibilidad Mailing 	Periodicidad <ul style="list-style-type: none"> A demanda Mensual Trimestral Anual
Colaboradores	Temas relevantes identificados <ul style="list-style-type: none"> Condiciones laborales Apoyo comunitario Rotación Inseguridad Jornada laboral Crecimiento económico Liderazgo Sensibilización ambiental 	Modo de interacción <ul style="list-style-type: none"> Pizarrón de colaboradores Santa Fe News Mailing Sesiones de capacitación Plataforma Grupo Hotelero Santa Fe University 	Periodicidad <ul style="list-style-type: none"> A demanda Diario Trimestral
Clientes	Temas relevantes identificados <ul style="list-style-type: none"> Cuidado de playas Reforestación Comunicación directa en Hoteles Voluntariado Reducción de emisiones 	Modo de interacción <ul style="list-style-type: none"> Página web Anuncios digitales en pantallas del Hotel Eventos relevantes 	Periodicidad <ul style="list-style-type: none"> Constante
Proveedores	Temas relevantes identificados <ul style="list-style-type: none"> Condiciones laborales Reciclaje Gestión ESG Economía local Cadena de valor 	Modo de interacción <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario a proveedores Código de ética proveedores Entrevista telefónica 	Periodicidad <ul style="list-style-type: none"> Anual
Organizaciones de la sociedad civil	Temas relevantes identificados <ul style="list-style-type: none"> Biodiversidad Pobreza en comunidades turísticas Relación empresa - comunidad Cambio climático 	Modo de interacción <ul style="list-style-type: none"> Focus Groups para estudio social Entrevista telefónica 	Periodicidad <ul style="list-style-type: none"> Anual
Actores de gobierno	Temas relevantes identificados <ul style="list-style-type: none"> Biodiversidad Pobreza en comunidades turísticas Explotación infantil 	Modo de interacción <ul style="list-style-type: none"> Reunión para el Estudio de Materialidad 	Periodicidad <ul style="list-style-type: none"> A demanda

Dentro de las siguientes secciones, nuestro informe abordará el desempeño en Sostenibilidad de Grupo Hotelero Santa Fe considerando su Modelo de Sostenibilidad y los indicadores a ser reportados considerando los Estándares GRI que fueron definidos con base en los temas materiales. De esta manera se presentarán los avances agrupados en tres nuestras dimensiones:

- 1. Dimensión Económica**
- 2. Dimensión Social**
- 3. Dimensión Ambiental**

Dimensión Económica

Desde la perspectiva de nuestro Modelo de Sostenibilidad, en esta sección se presentan las acciones y resultados relacionados al valor económico generado y distribuido por Grupo Hotelero Santa Fe y su vínculo con otros temas relevantes como la calidad de nuestro servicio y la experiencia de nuestros huéspedes, la relación de valor con la cadena de suministro y la nuestra reputación.

Enfoque en el Servicio al cliente

En Grupo Hotelero Santa Fe contamos con un sistema de calidad en el servicio enfocado no sólo en la estandarización de sus procesos, sino en brindar a cada huésped una experiencia inolvidable desde su llegada hasta la finalización de su estancia en nuestros hoteles.

Nuestro *Manual de Estándares de Servicio*, especifica los procesos a través de los cuales, cada colaborador conoce sus responsabilidades para ofrecer una atención personalizada bajo el entendimiento del rol que juega en la calidad del servicio, dentro de nuestra cultura de enfoque al cliente. Este Manual cuenta con nuevos protocolos que consideran a la salud de nuestros clientes como la máxima prioridad. También se creó el plan *Stay Safe & Clean*, que a través de capacitaciones y programas asegurarán una reapertura segura para todos.

¿Cómo medimos la calidad?

- Estándares
- Protocolos y procedimientos
- Mediciones internas propias
- Mediciones internas por terceros
- Comentarios de clientes

Nuestro enfoque:

- Hacer las cosas bien, a la primera y siempre
- Cumplir / superar las expectativas del cliente
- *La cualidad (propiedades) que tiene un objeto para poder satisfacer las necesidades de los huéspedes*

El reto ante el COVID-19

- Ocupación limitada
- Personal limitado
- Recursos
- Eliminación de productos
- Cambios de procedimientos
- Reforzamiento / introducción de nuevos procedimientos

Stay Safe & Clean

Este año, modificamos sustancialmente nuestro programa “Stay Green” para integrar los protocolos de salud e higiene del COVID-19. El programa se llama ahora **Stay Safe & Clean** para el cual hemos diseñado mecanismos sofisticados basados en estándares internacionales para asegurar la salud de nuestros huéspedes y de todos aquellos que estén dentro de nuestros hoteles y diversas instalaciones.

Fuimos la primera cadena hotelera mexicana en anunciar nuestro programa de certificación sanitaria, basado en el cumplimiento de estrictos protocolos de higiene y sanitización, debidamente auditados y certificados con el objetivo principal de que nuestros huéspedes y clientes sientan la mayor confianza y seguridad en nuestros hoteles.

Stay Safe & Clean, es el resultado de un profundo análisis de estándares nacionales e internacionales para definir las acciones integrales en torno a la limpieza y desinfección de nuestros hoteles en todas sus instalaciones, las cuales implican tres grandes gestiones:

1. **Protocolos: Stay Safe & Clean**, está soportado por normas y medidas recomendadas por **Ecolab**, para asegurar que funcionen de manera eficiente y logren alcanzar metas de sustentabilidad.
2. **Procedimientos:** A través de nuestra alianza con **Ecolab**, implementamos procedimientos adicionales de limpieza y desinfección antes de la reapertura de los hoteles y durante su operación, así como en los procesos periódicos.
3. **Certificación:** Para certificar nuestro programa **Stay Safe & Clean**, hemos elegido a la empresa **Cristal International Standards**, por brindar servicios basados en modelos de calidad mundial.

Actuar estratégica y rápidamente

“Muchas cosas se hicieron bien durante la contingencia sanitaria, pero destaca el hecho de que actuamos con una enorme velocidad, implementamos los protocolos de salud y seguridad, cerramos los hoteles temporalmente de manera oportuna generando ahorro de costos durante la pandemia y con el objetivo de mantener los puestos de trabajo lo más posible, nuestra experiencia en la eficiencia operativa rindió hoy más que nunca frutos para afrontar tiempos de gran complejidad global”.






Francisco Zinser

El programa **Stay Safe & Clean**, cuenta con un manual de protocolos, lineamientos y procedimientos específicos para el COVID-19 destacado:

- Uso de nuevos productos (Ecolab)
- Contratación de certificadoras y programas (H / Punto limpio / Cristal)
- Pruebas de antígeno a clientes
- Control de calidad estándares, limpieza y mantenimiento por parte del staff corporativo
- Auditoría diaria en habitaciones, áreas, piscinas y centros de consumo
- Estándares SS&C 2021
- Evaluación trimestral por parte de corporativo

Para poder evaluar y verificar los nuevos protocolos contratamos el software *Lauditor*. Además, como parte del programa **Stay Safe & Clean**, se comenzaron a aplicar encuestas de satisfacción enviado a clientes post-estancia través de las aplicaciones tecnológicas *Myhotela* y *Medallia*.

El programa Stay Safe & Clean será a su vez certificado por la empresa CRISTAL, una de las importantes empresas de gestión de riesgos a nivel mundial. Nuestros hoteles serán certificados en 5 módulos:

-  **Posi Check** *programa de auditoría diseñado para supervisar una respuesta eficaz a las infecciones contagiosas.*
-  **Food Check** *mide 255 puntos de control a través de la cadena alimentaria y mide el rendimiento bajo estándares globales*
-  **Room Check** *mide y evalúa la eficacia del servicio de limpieza en habitaciones*
-  **Pool Check** *verifica que el agua de piscinas sea segura y la zona de alrededor esté bajo control.*
-  **Acqua Check** *Verifica y controla los sistemas de canalización de agua*



“La experiencia del cliente fue buena cuando abrieron los hoteles, se cumplió con las expectativas del huésped aun con las restricciones ocasionadas por el COVID-19. Ofrecimos una estancia segura en donde el programa **Stay Safe & Clean** fue ícono en el sector hotelero con estándares de nivel internacional”

Ignacio Garay
Director de Compras

BIENVENIDO

Este hotel cuenta con un programa de certificación sanitaria **Stay Safe & Clean** basado en el cumplimiento de estrictos protocolos de higiene y sanitización para que desde su llegada, pueda sentir la mayor confianza y seguridad al hospedarse con nosotros.

Le invitamos a conocerlo



ESPACIO
SANITIZADO



WELCOME

This hotel has one of the most effective and rigorous **Stay Safe & Clean** sanitary certification programs based on compliance with strict hygiene and sanitation protocols so guests, partners and colleagues can feel safe, comfortable and confident from the moment they arrive to the moment they departure every time they visit or stay with us.

Cordially invite you
to learn more



SANITIZED
SPACE

Nuestra cadena de valor

[102-9]

Por su complejidad y requerimientos, el sector Hotelero cuenta con una de cadena de valor altamente compleja, derivada de sus múltiples actividades que van desde la provisión de alimentos y bebidas, hasta los requerimientos para ofrecer un hospedaje que cumpla con las demandas de nuestros clientes.

Desde el inicio de nuestras operaciones, creamos programas que tuvieron como propósito la reducción de los impactos negativos a través de la introducción de buenas prácticas que maximizaran nuestro desempeño socialmente responsable, esta visión se permeó también a lo largo de nuestra cadena de valor con un enfoque que incluyera la contratación de proveedores que cumplieran con los criterios establecidos y la compra de productos bajo criterios responsables.

Cadena de suministro

[103-1, 103-2, 103-3, 204-1]

Uno de los elementos más importantes de nuestra operación es nuestra cadena de suministro, que en el caso del sector Hotelero es muy amplia y cubre una gran variedad de productos y servicios, así como de políticas y procesos internos. Debido a las actividades propias de nuestro giro, tenemos interacción con cientos de proveedores; estas relaciones comerciales están regidas por lineamientos de calidad rigurosos y bajo criterios éticos estrictos.

En 2020, a raíz de la contingencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 nos enfrentamos a diversos incluyendo la capacidad de abastecimiento ya que diversos proveedores se vieron afectados. Esta situación nos llevó a generar esquemas de financiamiento en una relación de beneficio mutuo. Los Comités de Compras, siguieron operando en colaboración entre la Dirección de Auditoría y la Dirección Comercial, pero destaca el hecho de que aumentó la compra con proveedores locales, debido a las problemáticas de desabasto, en donde las áreas de compras realizaron un trabajo destacado al lograr contar con la mayoría de los insumos provenientes de nuevas fuentes y con ello cumplir con la operación.

En la gestión de nuestra cadena de suministro, nos esforzamos por fomentar relaciones duraderas y de valor a través de buenas prácticas de negociación e iniciativas que permitan entender sus diversas necesidades. A diferencia del 2019 que mostró un 55% del presupuesto asignado a proveedores locales en 2020 el porcentaje fue menor alcanzando el 45%, sin embargo, el porcentaje de proveedores locales vs foráneos se incrementó al 54.18%.

Nuestras iniciativas externas en RSE

[102-12]

Para nuestro grupo es primordial contar con la confianza de nuestros clientes y la credibilidad entre nuestros diversos grupos de interés, por esta razón nos esforzamos diariamente en alcanzar altos estándares de calidad en el servicio, al mismo tiempo que tomamos acción en los compromisos que consolidan nuestra reputación. A nivel grupo promovemos la adopción por estándares, distintivos y programas que nos ayuden a corroborar nuestro desempeño sostenible tales como:

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Nuestra empresa se adhirió a esta iniciativa internacional desde el año 2015 y desde entonces cada año hemos reportado a través de nuestro informe de comunicación sobre el progreso los avances alcanzados en la promoción e implementación de los 10 Principios en cuatro áreas: derechos humanos, protección del medio ambiente, anticorrupción y condiciones laborales.

Distintivo Empresa Socialmente Responsable

En 2020 nuestra empresa obtuvo por quinto año el *Distintivo Empresa Socialmente Responsable* que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) en reconocimiento a 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.

Valor Económico Generado y Distribuido

[201-1]

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (EN MILES DE PESOS)	
Valor Económico Creado (VEC)	
Ingresos Operativos Propios	1.070.534.927
Ingresos por Hoteles Operativos	740.283.276
Intereses	26.884.279
Ingresos Totales	1.837.702.483
Valor Económico Disminuido (VED)	
Total VER	(-154.767.424)

Compromisos 2020 - Dimensión Económica

Servicio al cliente y Reputación

- Asegurar la salud y seguridad de nuestros huéspedes a través del programa **Stay Safe & Clean**
- Mantener el nivel de calidad y servicio con las mejoras necesarias para incrementar nuestra percepción positiva ante nuestros huéspedes.

Cadena de Suministro

- Lograr que el 80% de nuestros proveedores estratégicos firmen la carta del código de ética a través del comité de compras de cada hotel.
- Que el 25% de nuestros proveedores estratégicos respondan el cuestionario de Sostenibilidad de GHSF.
- Capacitar al 80% de nuestros proveedores locales estratégicos en temas éticos y de Responsabilidad Social.

Creación de Valor

- Con base en la implementación de programas sociales y ambientales desde la coordinación del corporativo mejorar nuestra medición de valor distribuido.

Gestión de la Sostenibilidad

- Actualizar el organigrama de Consejo de Sostenibilidad y revisar sus alcances y funciones.
- Institucionalizar una reunión trimestral del Consejo de Sostenibilidad: exponer los avances y retos para el área de Sostenibilidad
- Mejorar la calidad de la información de los indicadores reportados para GRI.
- Verificar nuestro reporte de Sostenibilidad a través de una tercera parte y obtener el Materiality Disclosure emitido por GRI.

Dimensión Social

El año 2020 fue un periodo de grandes retos en lo económico y lo social a nivel mundial, en Grupo Hotelero Santa Fe por más de una década nos hemos comprometido a ofrecer excelentes condiciones laborales para sus colaboradores en congruencia con su política de Sostenibilidad, en cumplimiento de la legislación y en apego a los derechos laborales y humanos. A continuación, compartimos nuestros resultados 2020.

Nuestros colaboradores

[102-8, 103-1, 103-2, 103- 3, 401-1, 401-2]

Durante la pandemia El Consejo de Administración y la alta dirección de nuestra compañía mantuvo los puestos laborales por un periodo amplio, pero a partir de mayo 2020, con el cierre de los hoteles fue necesario el recorte de personal tanto en las unidades como en el corporativo, de esta manera tuvimos una disminución del 23.5% del personal comparado con 2019. Estamos convencidos que conforme se vaya normalizando la situación que ha afectado a todo el sector turístico, no sólo recuperaremos esas plazas, sino que estaremos en condiciones de generar más y mejores empleos.

Nuestros colaboradores durante 2020 se destacaron por su diligencia y compromiso con la empresa, al ser el recurso más valioso, apoyaron la implementación de todos los protocolos de salud requeridos para brindar seguridad a nuestros huéspedes, esto nos permitió una reapertura exitosa que continúa ofreciendo grandes experiencias a nuestros huéspedes.

La salud y seguridad ocupacional, enfoque primordial

“Desde el área de Recursos Humanos nos enfocamos en 2020 a motivar a nuestra gente y reforzar el sentido de pertenencia, la NOM035 trajo consigo mayor enfoque en la calidad de vida de las personas durante su jornada laboral, la revisión de horarios, cargas de trabajo, evaluaciones para ver las afectaciones por estrés ocasionado por el trabajo y por la pandemia; estamos enfocados en nuestros colaboradores a quienes les seguimos brindando beneficios competitivos que no fueron afectados por el COVID-19”.

Juan Carlos Quijano
Director de Recursos Humanos

Número de Colaboradores en GHSF (2019-2020)



Nuestra fuerza laboral es el motor de nuestra actividad, lograr su permanencia es una de las principales metas de Grupo Hotelero Santa Fe, el año 2020 no solo hubo que realizar reducción en nuestra plantilla, sino que como parte de las tendencias del sector existe una gran movilidad del personal que se incrementó con la contingencia sanitaria. En 2019 se reportó un *Tasa de Rotación* del 10.56% y en 2020 fue del 24%.

Tasa de Rotación por Género y Grupo de Edad

Género	Edad	2019	2020
		18 a 29 años	5.13%
	30 a 45 años	3.45%	10.93%
	Mayores de 46 años	1.26%	2.05%
Tasa de Rotación General		10.56%	24%

¹ La reducción de personal está vinculada con el cierre de operaciones temporal debido al COVID-19

Sabemos que nuestra tasa de rotación se encontraba dentro de los parámetros promedio del sector Hotelero; sin embargo, el periodo que considera el presente reporte se encuentra dentro de un año atípico, por lo que los indicadores mostrados pueden no mostrar parámetros comparativos considerando el 2019 como línea base.

De acuerdo con las últimas cifras reportadas, durante 2020 se realizaron 2,334 nuevas contrataciones, destacando que el 54% de nuestro personal cuenta con contrato permanente y el 46% labora de manera temporal, es importante señalar que para nuestro grupo es mandatorio brindar los mismos beneficios que se ofrecen a los colaboradores tanto con contratos indeterminados como con contratos temporales.

Nuestra gente, pieza clave

“Estamos muy agradecidos con el equipo que conforma Grupo Hotelero Santa Fe, todos dieron la milla extra, contamos con mujeres y hombres espectaculares que reaccionaron de manera ejemplar bajo condiciones de gran incertidumbre...”

Francisco Zinser
Vicepresidente Ejecutivo

Colaboradores por Género y Tipo de Contrato

	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Temporal	979	43%	1.278	57%	2,257
Permanente	566	39%	879	61%	1,445
Total por Género	1,545	42%	2,157	58%	3,702

Condiciones laborales

[102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2, 403-1, 403-3, 403,4, 404-1, 404-2, 404-3]

En Grupo Hotelero Santa Fe buscamos constantemente implementar mejoras para que nuestros colaboradores además de contar con condiciones laborales óptimas que promuevan el sentido de pertenencia y el bienestar, impulsen su compromiso y lealtad hacia nuestras marcas. A continuación, presentamos nuestros compromisos e iniciativas en este campo.

Beneficios y prestaciones

Para lograr una oferta competitiva para nuestros colaboradores, se ha generado un paquete de presentaciones superiores a la ley, el cual cuenta con una serie de beneficios que son variables según las necesidades de los diversos puestos.

Prestaciones a Colaboradores

a) Aguinaldo	b) Vacaciones	c) Prima vacaciones	d) Fondo de Ahorro
e) Vales de Despensa	f) Bono anual	g) Seguro de Vida	h) Seguro de Gastos Médicos
i) Uniformes	j) Alimentos	k) Seguro de Auto	l) Servicio preventivo de mantenimiento de Auto
m) Reposición de llantas			

Libertad de Asociación

Nuestra empresa ha mantenido como parte de su gestión de Recursos Humanos, un respeto estricto por la ley y las garantías de los trabajadores, entre ellas el derecho de negociación colectiva. En 2019, el 59% de nuestros colaboradores estuvo afiliado en alguno de los 21 sindicatos con los que tenemos relación y en 2020 estas cifras fueron del 55.4%.

Asimismo, trabajamos por mantener relaciones de diálogo y respeto con los representantes sindicales. Todos nuestros contratos colectivos se encuentran en apego a las disposiciones legales, destacando que las revisiones de las condiciones laborales y los acuerdos alcanzados son negociadas anualmente. En materia de salud y seguridad, en 2019 el 3.87% de estos contratos contó con cláusulas específicas sobre el tema y en 2020 este número aumentó al 4.44%.

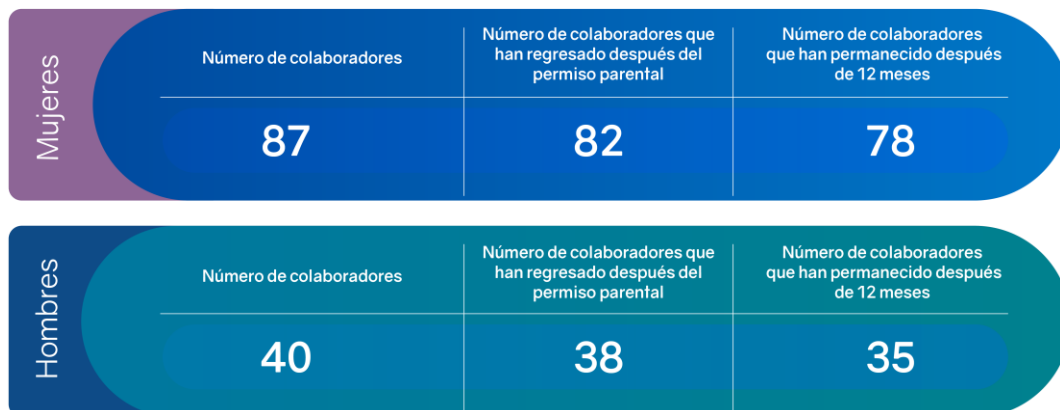
Balance de la vida laboral y familiar

En Grupo Hotelero Santa Fe nos ocupamos del bienestar de nuestros colaboradores, entendemos que el periodo de cierre temporal de los Hoteles generó incertidumbre y estrés, por lo que se llevó a cabo un programa en casa para los colaboradores, con los siguientes componentes:

- Clases de yoga on-line (que incluyó a las familias de los colaboradores)
- Capacitación en línea
- Envío de nuestro boletín – Santa Fe News
- Difusión y capacitación en los protocolos COVID-19
- Programa Balance Vida – Trabajo. Política Home Office y de Horarios Flexibles
- Acciones en pro de la comunidad

Permisos parentales: Como parte de dar cumplimiento a la legislación vigente relativa a los días de incapacidad por maternidad y paternidad, la empresa otorgó al 100% de los colaboradores y colaboradoras el permiso parental correspondiente.

Permiso parental por género y retención



El 90% de los hombres y 88% mujeres se integraron y permanecieron en sus puestos al término del permiso y durante los 12 meses siguientes.

Comunicación interna

Consideramos que la comunicación interna es un asunto de alta relevancia e impacto para toda organización. Por esta razón la empresa cuenta con diversos mecanismos y herramientas corporativas y locales de comunicación que tienen como propósito mantener informados a nuestros colaboradores sobre los temas más importantes. Destaca el impacto que ha tenido nuestro boletín interno “Santa Fe News”, el cual se distribuye electrónicamente de manera trimestral a todos los niveles la organización con contenidos en donde sobresalen los objetivos, logros y retos de la empresa y sus colaboradores.

Equidad de Género e inclusión

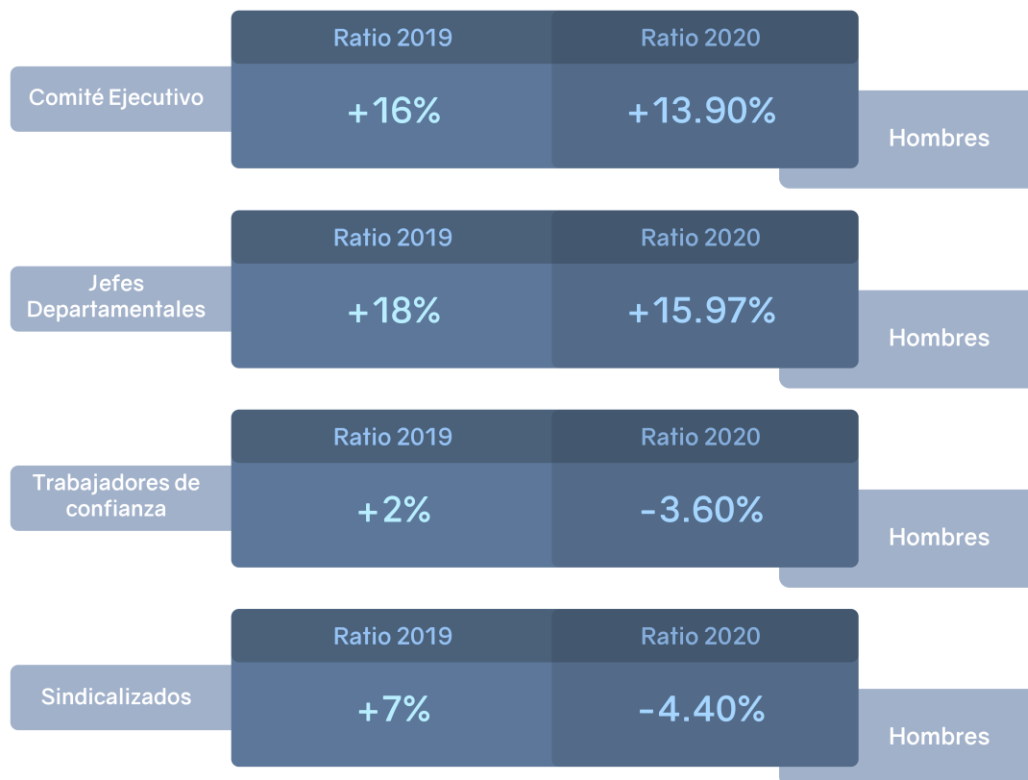
En nuestra compañía promovemos una cultura de la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades para todos nuestros colaboradores. Contamos con instrumentos institucionales como el Código de Ética y la política de equidad de género e inclusión, ambos lineamientos establecen claros compromisos en la materia.

Durante 2020 se realizaron actividades para fortalecer la promoción en el tema de equidad de género e inclusión, como se comparte a continuación:

- **Capacitación de equidad de género.** En la *GHSF University* contamos con un módulo de 10 horas dedicado al tema de la equidad de género mediante el cual brindamos un espacio para crear conciencia y permeamos conceptos básicos sobre el tema.
- **Contrataciones en igualdad de oportunidades.** Como lo dicta nuestro Código de Ética, el principio de equidad e igualdad forma parte de nuestro ADN, los procesos de Recursos Humanos como la postulación de vacantes, el análisis de candidatos y la selección de personal, están soportadas en el reconocimiento de la capacidad de las personas para cumplir profesional y personalmente con el desempeño de sus puestos, buscando siempre al mejor talento.

Desde la perspectiva de género, Grupo Hotelero Santa Fe realizó en 2019 un análisis en materia de equidad salarial considerando categorías laborales y género, lo que generó en 2020 una reducción de las brechas salariales como puede observarse a continuación:

Ratio Salarial por Categoría Laboral y Género



Capacitación y formación

[404-1, 404-2, 404-3, 101-2, 101-3]

A través de la plataforma digital *GHSF University*, la compañía ha logrado mantener la calidad de la capacitación y ampliar año con año alcance y cobertura de sus programas. Actualmente dentro de esta plataforma, se cuenta con un programa de capacitación dividido en tres temáticas principales:

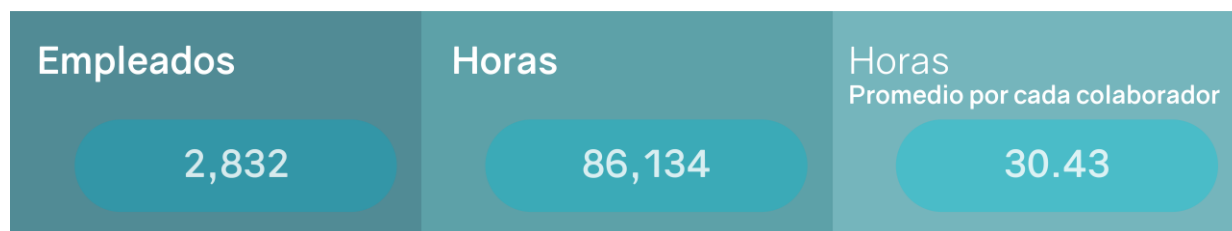
- Cursos operativos.
- Desarrollo Humano.
- Desarrollo de talento o planes de carrera.

Los datos continúan siendo alentadores ya que en 2019 se obtuvo un promedio de 34.71 horas por colaborador y en 2020 a pesar de la pandemia se entregaron un promedio 30.43 horas por persona. Adicional a la capacitación en línea se suman las capacitaciones presenciales que son impartidas tanto por personal interno

como por especialistas según sea el requerimiento. Entre todas las herramientas utilizadas destacamos algunos temas de capacitación que fueron impartidos durante el periodo de este reporte:

- Protocolos Stay Safe & Clean
- Comunicación personal y organizacional
- Imagen y comunicación no verbal
- Habilidades de liderazgo
- Clases de inglés
- Manejo del Estrés
- Trabajo en equipo
- Habilidades de supervisión
- Calidad en el servicio

Horas de Capacitación y promedio per cápita



Horas de capacitación por Género



Horas de capacitación por Categoría Laboral



Evaluaciones de desempeño

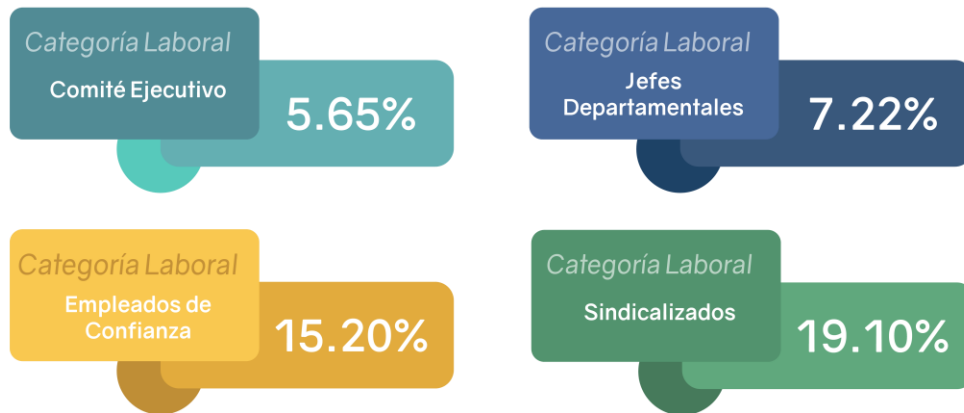
En la empresa trabajamos bajo la premisa de que cada jefe y supervisor, es responsable de contar con un plan de desarrollo y bienestar para su equipo de colaboradores el cual debe dar cumplimiento a los objetivos planteados en el área, al mismo tiempo que genera un mayor compromiso y estabilidad laboral entre nuestro personal.

Para dar cumplimiento a las metas planteadas, las evaluaciones de desempeño son el instrumento que permite comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. En 2019 el 62% de nuestros colaboradores recibieron una evaluación y recibieron la respectiva retroalimentación, pero destaca que en 2020 este número llegó al 100%.

Evaluaciones de desempeño por Género 2020



Evaluaciones de desempeño por Categoría Laboral



Los formatos de evaluación se encuentran en nuestra plataforma interna, lo que nos permite conservar un historial y generar un proceso más eficiente y de fácil acceso. Como uno de los resultados naturales de las evaluaciones de desempeño, se desarrollan y ofrecen programas de capacitación para el fortalecimiento de las habilidades, dentro de los cuales se incluyen cursos y talleres para que nuestros colaboradores puedan mejorar sus conocimientos para el buen desempeño de sus funciones.

GHSF University

Gracias a nuestra universidad en línea no solo hemos impactado a cada colaborador de Grupo Hotelero Santa Fe con más y mejores programas de capacitación, sino que esta plataforma fue un gran apoyo para nuestro equipo durante la fase más crítica de la pandemia, ya que ofreció programas especiales para contrarrestar el estrés y ofrecer programas de apoyo a las familias”

Ricardo Quintero
Director de Capacitación

Salud y seguridad

[403-1, 403-2, 403-3, 103-1, 103-2, 103-3]

En Grupo Hotelero Santa Fe velamos por la salud y bienestar de todos nuestros colaboradores. Dentro del periodo de este informe, se realizaron diversas iniciativas dentro de las que destacan: campañas de salud, videos

de concientización, colaboraciones con el IMSS para la promoción de una cultura de prevención, exámenes gratuitos de la vista, entre otras.

Destaca nuestro cumplimiento con la legislación en materia de salud y seguridad, ya que en cada hotel del Grupo se cuenta con una *Comisión Mixta de Seguridad e Higiene* en la que participan trabajadores y representantes de la empresa. Dentro de esta Comisión existen diversos comités que incluyen: seguridad e higiene, brigadas de combate de incendios, primeros auxilios, evacuación, búsqueda y rescate, y comunicación. Los comités sesionan mensualmente y realizan recorridos por las instalaciones para detectar posibles actos o condiciones inseguras, con base en sus hallazgos, se realizan planes de acción, prevención y remediación.

Tasa de Accidentes por Género



Tasa de días perdidos por Género



Tasa de Absentismo Laboral



Nuestra inversión en las comunidades

[103-1, 103-2, 103-3, 412-2, 413-1]

La inversión comunitaria y los programas de apoyo social y ambiental se coordinan de manera autónoma por cada uno de los Hoteles. Nuestra estrategia de Sostenibilidad corporativa y el Estudio de Impacto Social realizado en 2019, tenían por objetivo crear algunos programas transversales, sin embargo, con la pandemia gran parte del enfoque de los hoteles estuvo destinada a la implementación de los protocolos de **Stay Safe & Clean**, buscando brindar seguridad a nuestro equipo y huéspedes. A continuación, compartimos algunas de las iniciativas más relevantes:

Programa YCI

Como cada año, el hotel Hilton Guadalajara y Hilton Puerto Vallarta cuentan con el programa YCI que brinda herramientas a jóvenes estudiantes en situación vulnerable a capacitarse en un plan integral que conjuga la teoría y la práctica para desarrollar habilidades técnicas en los distintos departamentos del hotel. Algunos de los cursos que se incluyeron dentro del programa fueron: clases de inglés, sesiones de la Institución “Órale”, clases de imagen y etiqueta corporativa, cocina con microondas, taller de oratoria, entre otros.

Donativos de útiles escolares

A principios de 2020, nuestro hotel *Krystal Beach Acapulco* realizó un donativo de útiles escolares en coordinación con la Secretaría de Seguridad pública beneficiando a 100 alumnos de la escuela primaria “Plan de Ayala”. En donde a la entrega del donativo, se realizó un evento de convivencia en el Parque Papagayo donde se realizaron actividades para la prevención del delito a través del programa “Construyendo comunidades con prevención”.

Donativo de Despensas a Colaboradores de GHSF y de Alimentos preparados para la Comunidad

Como parte de las acciones llevadas a cabo durante el cierre de diversos hoteles por motivo de la pandemia, en conjunto con el DIF de Guerrero, se realizó el donativo de despensas a los colaboradores del hotel *Krystal Beach Acapulco* y sus familias. Asimismo, se repartió comida tres veces a la semana durante la etapa más intensa de la contingencia sanitaria a la comunidad en general.

CRIT Guanajuato

Se realizó un donativo de PET, aluminio y HDPE al CRIT de este estado con la finalidad de construir bancas para parques accesibles e incluyentes.

Promoción del Arte y la cultura local

Como cada año, el hotel Krystal Grand los Cabos acondiciona un espacio para promover a los artistas locales, a través de un evento gastronómico y artístico se generan nuevas experiencias para nuestros huéspedes. Asimismo, el hotel Hilton Puerto Vallarta facilita espacios dentro de sus instalaciones, así como mobiliario y alimentación para apoyar a los artesanos locales, quienes exhiben y comercializan sus productos durante los fines de semana.

Inclusión Laboral

En el Hotel Krystal Puerto Vallarta se creó un programa de inclusión laboral para madres con hijos que tienen algún tipo de discapacidad, dentro del cual se busca que cuenten con horarios flexibles para facilitar la continuidad de sus programas de rehabilitación.

Banco de Alimentos

A través de este programa de donación se ha logrado colaborar con el banco de alimentos de Puerto Jalisco, el Hotel Hilton Puerto Vallarta y Guadalajara cuenta con procesos para la correcta disposición y entrega de alimentos en perfecto estado resultante de los eventos.

Donación de Blancos

El donativo de los blancos y otros insumos en buenas condiciones es promovido dentro de nuestros hoteles. El programa busca que estos insumos que se recolectan a lo largo del año sean donados a distintas organizaciones de la sociedad civil para beneficiar a diversos grupos vulnerables.

Apoyo a la tercera edad

En diversos hoteles pertenecientes a Grupo Hotelero Santa Fe se realizan colectas que tienen como propósito apoyar hogares de ancianos con donativos para la compra de pañales.

Donativo a refugio de mascotas

Con la finalidad de brindar apoyo al refugio para perros "colitas felices", el Hotel Krystal Urban Ciudad Juárez conjuntamente con su personal, realizó una donación para apoyar a una población de 43 perros.

Voluntariado en Casa Hogar

Los colaboradores del hotel Krystal Monterrey, fueron voluntarios para llevar alimentos y crear actividades recreativas con los niños y niñas de la casa hogar.

Compromisos 2020 - Dimensión Social

Las comunidades en donde operamos

- Con base en el estudio de impacto social, desarrollar un programa con iniciativas sociales y ambientales en colaboración entre el corporativo y los Hoteles en cada uno de los 15 estados en donde operamos.
- Definir un presupuesto anual enfocado a la implementación de los programas sociales y ambientales en pro de las comunidades en las que operamos.
- Que el 100% de nuestros Hoteles firmen el Código de Conducta Nacional para la Protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y turismo (SECTUR).

Calidad de vida de nuestros colaboradores

- Mantener las condiciones de salud y seguridad para nuestro equipo de trabajo.
- Capacitar al 80% de los colaboradores con contratos permanentes en materia ética y anticorrupción.
- Implementar un programa de permiso parental que supere el cumplimiento legal y promueva el balance vida-trabajo.

Dimensión Ambiental

A lo largo de estos años en Grupo Hotelero Santa Fe hemos trabajado e invertido para reducir nuestro impacto ambiental, conscientes de la relevancia que tiene el entorno para el desarrollo sustentable. El principal enfoque de la compañía se encuentra en lograr la eficiencia energética, así como en la reducción de nuestras emisiones a la atmósfera, el correcto manejo de los residuos, el ahorro de agua y la biodiversidad que es de valor estratégico para el sector turístico.

Protección a la biodiversidad

[103-1, 103-2, 103-3, 314-1, 304-3]

En Grupo Hotelero Santa Fe hemos mantenido actualizada la investigación sobre el impacto de nuestras operaciones en relación con su cercanía a zonas de alto valor por su biodiversidad, considerando las especies que aparecen en la Lista Roja de *UICN*, así como de los listados nacionales (*NOM-059-Semarnat-2010*).

Como resultado de esta tarea se han identificado que tres de nuestros Hoteles se encuentran a menos de dos kilómetros de algunas áreas protegidas, de conservación ecológica² o de gran valor en términos de biodiversidad. Además, en 2020 se realizaron acercamientos con algunas organizaciones de la sociedad civil con el fin de realizar trabajos coordinados en pro de los ecosistemas, sin embargo, la contingencia sanitaria ha pospuesto la realización de algunos proyectos, pero compartimos con nuestros grupos de interés las acciones de mayor valor enfocadas a la conservación de los recursos naturales:

Limpieza de playas

El Hotel Krystal Beach Acapulco por varios años ha ejecutado la iniciativa de limpieza de playas en conjunto con el ayuntamiento de la ciudad, este programa tiene como objetivo, retirar colillas de cigarro y otros tipos de desperdicios dejados por los turistas en las playas. Asimismo, el Hotel Krystal Cancún realizó una actividad de voluntariado para celebrar el *Día Internacional de Limpieza de Playas* y el Hotel Krystal Ixtapa realizó su tradicional programa conocido como *Basura Challenge*, en el que una brigada interna participa cada año en limpieza de *Playa la Madera*. Otro ejemplo de estas actividades lo dio el Hotel Reflect Krystal Grand Los Cabos, al realizar una limpieza de playas vinculando empleados y otros grupos de interés. A través de estos programas agradecemos a nuestros más de 180 voluntarios, colaboradores comprometidos en mejorar su entorno.

² Krystal Urban Monterrey- Cerca de Reserva Natural Estatal Sierra de las Mitras (1.63km), Hilton Puerto Vallarta – El Salado (1.8 km), Krystal Puerto Vallarta- El Salado (1.7 km)

Programa de protección de la tortuga marina

Como es de dominio público, muchas especies de tortuga marina se encuentran en peligro de extinción a causa de distintos factores como:

- Una de cada 1000 tortugas alcanza su madurez (adultez).
- Se requieren 25 años para que una tortuga inicie su ciclo reproductivo.
- Los huevos y la carne de tortugas son altamente apreciados por un mercado que demanda estos productos a lo largo del mundo.

Grupo Hotelero busca extender a todos sus hoteles de playa el programa que actualmente realiza el Hotel Krystal Cancún, el cual ha establecido un programa de protección de las tortugas marinas que llegan a desovar cerca de las playas en donde nos ubicamos. Este programa está apoyado por las autoridades encargadas de ecología a nivel local y consiste en lo siguiente:

- **Vigilancia y monitoreo:** Durante la temporada de anidación (mayo – octubre) de las tortugas marinas, el personal del hotel vigila durante las 24 horas la zona de playa aledaña a nuestras instalaciones para detectar la llegada de las tortugas.
- **Detección de visita:** Cuando se detecta la presencia de tortugas, a través de los protocolos con los que se cuenta se cuida que las tortugas no sean molestadas por el personal o por los propios huéspedes y se notifica a las autoridades correspondientes. Es importante destacar la relevancia de llenar los respectivos formatos de avistamiento para el registro.
- **Colecta de nidadas:** Al momento del desove, se procede con la recolección de los huevos sin eliminar el moco que los recubre, depositándolos en una cubeta por nidada.
- **Nido artificial:** Al mismo tiempo que se está llevando a cabo la recolección de huevos, se van elaborando los nidos artificiales dentro de los espacios creados para este propósito, siguiendo las especificaciones mencionadas en la NOM-162-SEMARNAT-2012.
- **Eclosión y liberación:** Las crías se liberarán inmediatamente después de su eclosión. Con la ayuda del área de seguridad del hotel, se acorrala el área y se procede a su liberación.
- **Documentación.** Se toman fotografías como evidencia y se llenan los formatos requeridos por las autoridades.

Este impacto que esta actividad ha generado:

- 144 nidos
- 14,590 tortugas liberadas
- 16,848 huevos en el corral

Otros de nuestros hoteles que participa en el cuidado de la tortuga son el Krystal Beach Acapulco, que cuenta con un campamento tortuguero en donde se resguardaron nuevas anidaciones conjuntamente con las autoridades turísticas y el Krystal Grand Los Cabos que fue premiado por fomentar la participación de la comunidad en la conservación y protección de la tortuga marina en las costas de Baja California Sur.

Día mundial de las aves marinas

Con la finalidad de crear conciencia entre los colaboradores de nuestra empresa, el Hotel Krystal Resort Cancún llevó a cabo una actividad informativa sobre las aves de la región que debido a la contaminación y la eliminación de manglares están generando una migración de sus zonas de anidación.

Campaña interna Mural del Medio Ambiente

En los hoteles Krystal se llevó a cabo durante 2020 una campaña en donde se dedica un espacio o mural para colocar fechas ambientales importantes, mensajes de sensibilización, y este año se aprovechó para colocar imágenes de diversas especies de fauna que aparecieron durante la cuarentena, con estas actividades se promueve entre el equipo la importancia de la preservación de los recursos naturales.

Eficiencia energética y reducción de emisiones

[103-1, 103-2, 103-3, 305-1, 302-1]

Uno de nuestros mayores impactos ambientales es el uso de energía. A lo largo de los últimos años, nuestros esfuerzos se han enfocado en la promoción de iniciativas, procesos y políticas de eficiencia energética. A raíz de nuestro estudio de materialidad se creó un área de energía y recursos que mide y monitorea el consumo de energía. Esta área también se encarga de proponer iniciativas de ahorro energético. Debido al impacto de la pandemia en nuestras operaciones, algunos proyectos en el tema energético no se han realizado según lo planeado, pero durante este periodo, hemos continuado con programas que ya teníamos establecidos, tales como:

Programa de 100 puntos para el ahorro

Consta de acciones operativas y/o de proyectos con enfoque a mediano y largo plazo, la finalidad es que cada una de las instalaciones implemente un plan para el uso eficiente de los recursos.

Las acciones se clasifican en:

- Implementación de buenas prácticas de ahorro energético
- Programas de concientización y capacitación en temas de eficiencia energética
- Mantenimientos

Sistema de Medición de Consumo Energético

Este es nuestro sistema de medición y almacenamiento de datos de consumo energético que nos permite evaluar, analizar y decidir las acciones a tomar para lograr un uso eficiente del consumo de energía eléctrica de las instalaciones. Actualmente 10 de nuestros hoteles están adheridos a este sistema:

- Hilton Guadalajara
- Hilton Puerto Vallarta
- Krystal Beach Acapulco
- Krystal Grand Punta Cancún
- Krystal Urban Cancún
- Krystal Urban Guadalajara
- Krystal Resort Cancún
- Krystal Puerto Vallarta
- Krystal Ixtapa
- Krystal Satélite María Barbara

Evaluación de fuentes de energías renovables

Como uno de los compromisos para 2020 el Comité de Energía y Medio Ambiente tomo la decisión de iniciar el abastecimiento de energía proveniente de fuentes renovables para la firma a través de un “Power Purchase Agreement - (PPA)”, sin embargo, diversas cuestiones en el marco jurídico y cambios en la política nacional han retrasado el logro del acuerdo. Sin embargo, confiamos en que podremos contar con un abasto energético más sostenible en el futuro.

Tecnologías de ahorro

Para cumplir nuestros objetivos de ahorro usamos diversas tecnologías como sistemas de regulación de temperatura como el dispositivo e-cube que ahora está integrado a 19 instalaciones del Grupo, la iluminación con sensores y equipos de calentamiento de agua solares.

Nuestro consumo energético y emisiones de CO2eq

Desde 2017, nos hemos esforzado por medir y minimizar el consumo energético de nuestras unidades. A través del cálculo del consumo energético del grupo en 2020 medimos las emisiones de Gases Efecto Invernadero generadas³ correspondientes a nuestras emisiones directas que incluyen:

- El consumo de energía en las instalaciones
- El consumo de fuentes fijas de combustión y de fuentes móviles

³La metodología empleada está basada el GHG Protocol, así como guías nacionales para el cálculo de emisiones a la atmosfera. Para este cálculo se consideraron los 28 Hoteles.

Consumo Energético



Emisiones Gases Efecto Invernadero



Es importante mencionar que en 2019 se estableció la línea base para la empresa (primera vez que se realizó este cálculo) y en 2020 los datos arrojados de reducción corresponden principalmente al cierre temporal de operaciones.

Estrategia de Cambio a energías renovables

“El futuro energético de Grupo Hotelero Santa Fe está encaminado a contar con fuentes renovables, el Comité de Energía ha tenido el compromiso de transformar a la compañía de manera paulatina en una empresa con menores impactos ambientales, esperamos que se logre tener las facilidades y marco jurídico propicio para poder impulsar nuestros planes”

Jaime Bonilla
Director de Sistemas

Manejo responsable de residuos y agua

[103-1, 103-2, 103-3, 303-1]

Agua

En 2020 continuamos con la generación de reportes y con el compromiso permanente para el monitoreo y la implementación de iniciativas de ahorro del agua.

Muchos de nuestros hoteles han invertido en tecnologías ahorradoras como productos con certificación LEED o plantas tratadoras de agua.

A nivel Grupo, continuamos con nuestro programa voluntario de reemplazo de toallas que permite sensibilizar e involucrar a los huéspedes en este compromiso de cuidado del agua. Otra de las iniciativas de sensibilización a clientes es la promoción de un número dedicado al reporte de fugas de agua.

Además, dentro de los Comités de Compras ya contamos con lineamientos para ubicar y adquirir productos de limpieza que requieran un menor uso de agua para el desarrollo de las actividades de aseo bajo la premisa de no comprometer la calidad en nuestro servicio.

Para este periodo de reporte, nuestro consumo de agua se ilustra en la tabla a continuación. Como se observa, la pandemia y el cierre de nuestros hoteles tuvo repercusiones también en el consumo de agua.

Extracción de agua

Tipo de fuente de extracción	Volumen en m3 2019	Volumen en m3 2020 ⁴
Aguas subterráneas	169,975 ⁵	161,601
Suministros de agua municipales y otros servicios hídricos públicos o privados	1,171,021	436,543
Volumen total de agua extraída por GHSF	1,340,996	598,144

⁴ La reducción en el volumen total de agua extraída se debe principalmente al cierre temporal de hoteles y restricciones de ocupación derivados de la contingencia del COVID-19.

⁵ Los hoteles que reportan la extracción de agua subterránea se enlistan a continuación: Reflect Krystal Grand Punta Cancún, Krystal Urban Guadalajara, Hilton Garden Inn Monterrey Aeropuerto y Hampton Inn Paraíso Tabasco.

Residuos

El manejo de residuos es uno de los temas materiales de nuestro grupo y poco a poco hemos ido adoptando iniciativas para monitorear, controlar y disminuir nuestra generación de residuos. Es importante resaltar que los hoteles enlistados a continuación ya cuentan con procesos de monitoreo, medición de residuos y reciclaje:

- Krystal Acapulco
- Krystal Cancún
- Krystal Ixtapa
- Hilton Puerto Vallarta
- Krystal Puerto Vallarta
- Reflect Cancún
- María Barbara
- Krystal Urban Aeropuerto CDMX
- Krystal Urban Cancún
- Krystal Suites Insurgentes
- Reflect Los Cabos
- Reflect Nuevo Vallarta
- Ibis Irapuato
- Hilton Garden Inn
- Aeropuerto Monterrey
- Hilton Guadalajara
- Hampton Inn Tabasco

Procedimiento de manejo integral de residuos

Nuestro procedimiento corporativo para el manejo de residuos brinda los lineamientos para un manejo integral de residuos peligrosos, sólidos urbanos y de manejo especial. Este proceso fue diseñado por la Coordinación de Responsabilidad Social, los Comités de RSE de y las áreas de mantenimiento de cada Hotel.

Residuos Peligrosos y No Peligrosos Generados



Compromisos 2020 – Dimensión Ambiental

- Implementar un programa de verificación en materia ambiental para la evaluación de desempeño de los 28 Hoteles con la finalidad de desarrollar un plan de eficiencia en todos los temas materiales.
- Mejorar la gestión ambiental y la comunicación entre el corporativo y los hoteles.
- Integrar 10 Hoteles más al Sistema de Medición de Consumo Energético.
- para mejorar nuestro desempeño energético.
- Avanzar en la adopción de energías renovables para la operación de nuestros Hoteles.
- Residuos y Cadena de valor: Establecer puentes de comunicación para desarrollar sinergias con los proveedores a fin reducir la generación de residuos, así como fomentar alternativas para evitar su disposición final.
- Plan de renovación de equipos antiguos por nuevas tecnologías de menos impacto ambiental.

* DGN – Datos no gestionados

⁶ La cantidad presentada hace referencia a los residuos generados en los que se incluyen diferentes tipos de materiales como: cartón, vidrio, papel, plástico (principalmente PET), aluminio, y otros residuos orgánicos e inorgánicos.

Índice de Contenidos GRI

[102-55]

Estándar	Contenido	Página/Respuesta
GRI 101: Fundamentos 2016		
GRI 102: Información General 2016		
Perfil de la Organización		
102-1	Nombre de la Organización	7
102-2	Principales marcas, productos y servicios	8
102-3	Ubicación de la sede principal de la organización	7
102-4	Ubicación de las operaciones	7
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima de Capital Variable (S.A. de C.V.)
102-6	Mercados servidos	8
102-7	Dimensiones de la organización	8
102-8	Información de colaboradores y otros colaboradores	35
102-9	Cadena de suministro	30
102-10	Cambios significativos en la operación y cadena de suministro	9 Nuestro crecimiento sostenido ha sido una constante desde nuestra la conformación de Grupo Hotelero Santa Fe, y a pesar de las condiciones que imperaron durante 2020 que inició con la operación de 29 Hoteles, logramos mantener nuestras unidades, la desincorporación del Hotel DoubleTree by Hilton Toluca, fue por causas ajenas a la pandemia, de esta forma el Grupo cuenta con un total de 28 Hoteles.
102-11	Principio de precaución	27
102-12	Iniciativas externas	31
102-13	Asociaciones a las que pertenece	31
Estrategia		
102-14	Declaración del Director General	3
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clave	3
Ética e Integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización	12
102-17	Mecanismos de asesoramiento y asuntos de ética	13
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	10
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	17
Participación de Grupos de Interés		
102-40	Lista de grupos de interés	24
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	36

102-42	Identificación y selección de grupos de interés	24
102-43	Enfoque sobre la participación de los grupos de interés	24
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	24
Prácticas de Reporte		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	<ol style="list-style-type: none"> 1 Servicios e Inmuebles Turísticos S. de R.L. de C.V. 2 Chartwell Inmobiliaria de Monterrey, S de R.L. de C.V. 3 Chartwell Inmobiliaria de Juarez, S. de R.L. de C.V. 4 Grupo Hotelero S.F. México, S. de R.L. de C.V. 5 Inmobiliaria en Hotelería Cancún Santa Fe, S. de R.L. de C.V. 6 Inmobiliaria en Hotelería Vallarta Santa Fe, S. de R.L. de C.V. 7 Moteles y Restoranes Maria Barbara, S.A. de C.V. 8 S.F. Partners II, S. de R.L. de C.V. 9 Promotora los Angeles Cabos, S.A. de C.V. 10 Grupo Inmobiliario 1991, S.A. de C.V. 11 Inmobiliaria Hotelera del Bajío S.F., S.A. de C.V. 12 Arrendadora los Angeles Vallarta, S.A. de C.V. 13 inmobiliaria Hotelera Cancún Urban, S de R.L. de C.V. 14 Hotelera Chicome, S.A. de C.V. 15 Promotora Turística Mexicana, S.A. de C.V. 16 Hotelera Caracol, S.A. de C.V. 17 Consorcio Hotelero Aeropuerto Monterrey, S.A. P.I. de C.V. 18 Yaman, S.A. de C.V. 19 Servicios Hoteleros Metropolitanos, S.A. de C.V. 20 Operadora INCA, S.A. de C.V. 21 Servicios Integrales Parimba, S.A de C.V. 22 Servicios Integrales PIN, S.A. DE C.V. 23 Hoteles Alt, S. de R.L. de C.V. 24 Magna Operadora Turística, S.A. de C.V. 25 Operadora Turística Cosmos, S.A. de C.V.
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	20
102-47	Lista de temas materiales	25
102-48	Reexpresión de la información	25
102-49	Cambios en la elaboración de informes	5
102-50	Periodo objeto del informe	5
102-51	Fecha del último informe	5
102-52	Ciclo de elaboración de informes	5
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	5

102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	5
102-55	Índice de contenidos GRI	55
102-56	Verificación externa	55
Cadena de suministro		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	30
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	30
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	30
Valor Económico		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	31
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	33
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33
GRI 201: Desempeño Económico		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	31
Condiciones laborales		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36
GRI 401: Empleo		
401-1	Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal	34
401-2	Prestaciones para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores de tiempo parcial o temporales	36
402-3	Permiso parental	37
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016		
403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	43
403-3	Servicios de salud en el trabajo	37
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	38
GRI 404: Formación y enseñanza 2016		
404-1	Media de horas de formación al año por colaborador	40
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores y programas de ayuda a la transición	42
404-3	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	42
Derechos humanos y protección infantil		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	38

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39
GRI 412: Evaluación de los derechos humanos 2016		
412-2	Formación de colaboradores en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	41
GRI 413: Comunidades locales 2016		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	42
Nuestra inversión en las comunidades		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	44
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44
GRI 413: Comunidades locales 2016		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	45
Protección de la biodiversidad		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	47
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	48
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47
GRI 304: Biodiversidad 2016		
304-1--1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	47
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	48
Eficiencia energética y reducción de emisiones		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	49
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	49
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	49
GRI 302: Energía		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	51
GRI 305: Emisiones		
305-1	Emisiones directas de GEI	51
Manejo responsable de residuos y agua		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	52
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52
GRI 303: Agua		
303-1	Extracción de agua por fuente	52
GRI 305: Emisiones		
305-1	Emisiones directas de GEI	51

GRI 306: Afluentes y residuos

305-2

Residuos por tipo y método de eliminación

51

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

DIMENSIÓN ECONÓMICA	Cadena de suministro		Cultura ética	
	<p>Principio 2: No ser cómplices de la vulneración de Derechos Humanos</p> <p>Principio 4: Apoyo a la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción</p>		<p>Principio 10: trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno</p>	
DIMENSIÓN SOCIAL	Condiciones laborales		Derechos humanos y protección infantil	
	<p>Principio 1: Promoción y protección de los Derechos Humanos (DH)</p> <p>Principio 3: Libre asociación y derecho a la negociación colectiva</p> <p>Principio 4: Apoyo a la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción</p>		<p>Principio 2: No ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos</p> <p>Principio 5: Apoyo a la erradicación del trabajo infantil</p>	
DIMENSIÓN AMBIENTAL	Biodiversidad	Manejo responsable de agua y energía	Eficiencia energética y reducción de emisiones	
	<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>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>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>Principio 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</p>	