



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023

HOTELES CITY®

UN HOTEL PARA TODOS



ACERCA DEL INFORME

GRI 2-1, 2-3, 2-6, 2-14

Reforzando nuestro compromiso con la transparencia y responsabilidad, presentamos nuestro onceavo Informe de Sostenibilidad, en el que compartimos los resultados de nuestras prácticas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), así como el desempeño de nuestro modelo de creación de valor económico, social y ambiental, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.

La selección de los temas abordados en este documento se basa en un análisis de materialidad realizado a fines de 2021, con miras hacia nuestra estrategia hasta 2024. Siguiendo los estándares de la Iniciativa Global de Reporte (GRI) y los principios de *Accountability* de la norma AA1000, hemos identificado nuevos aspectos relevantes para nuestro sector, con el objetivo de informar a nuestros inversionistas y principales grupos de interés clave.

El informe sigue los estándares del GRI 2021, en conformidad con los principios de Inclusión de grupos de interés, el Contexto de sostenibilidad, Materialidad y Exhaustividad. Además, detallamos nuestro cumplimiento con las Normas Contables de Sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés) para el sector de hoteles y alojamientos, el *Carbon Disclosure Project* (CDP, por sus siglas en inglés) para nuestro inventario de emisiones, los 10 principios del Pacto

Mundial y alineamos nuestros programas e iniciativas con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

En este informe, también presentamos una actualización del análisis de estrés hídrico donde identificamos las zonas con mayores desafíos de agua en 2023, con el objetivo de gestionar adecuadamente nuestros riesgos. Del mismo modo, presentamos una actualización de nuestro estudio de riesgos en relación con el cambio climático, siguiendo las recomendaciones de la TCFD (*Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*).

El informe de sostenibilidad de Hoteles City es revisado y aprobado por el Comité de Sostenibilidad, la alta dirección y áreas involucradas en proporcionar datos relevantes. Este proceso incluye la circulación del informe para su revisión y la toma de decisiones finales sobre su aprobación, basadas en criterios como relevancia, completitud, precisión, transparencia y cumplimiento de indicadores aplicables. Antes de su versión final, se realizó un análisis con pares en el sector para conocer de forma cualitativa y cuantitativa aspectos ambientales, sociales y de gobernanza que nos permitieron innovar en nuestro informe, y dar un seguimiento más exhaustivo sobre estos aspectos.

Razón Social:

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

Sitio web: <https://norte19.com>

Actividad: Cadena de hoteles enfocada al viajero dinámico, en la que se ofrecen instalaciones prácticas y habitaciones modernas con la mejor relación precio.

Países en los que está presente: México, Colombia, Costa Rica y Chile.

Difusión del Informe Anual de Sostenibilidad Corporativa: Sitio Web, Correo electrónico y página del Pacto Mundial.

Contacto: Heidy de la Cruz Salas
Gerente de Sostenibilidad Corporativa
Tel: +5255 5249-8050

mdelacruz@hotelescity.com

Santiago Parra
Director de Finanzas y Administración
Presidente del Comité de Sostenibilidad
sparra@hotelescity.com

Dirección: Juan Salvador Agraz 69, Col. Santa Fe, Cuajimalpa, Del. Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, Ciudad de México

ÍNDICE

04 MENSAJE DE LUIS

06 HOTELES CITY EXPRESS

- 07 Metas al 2025
- 08 Nuestra filosofía
- 10 Nuestras operaciones
- 11 Ubicación de las operaciones
- 12 Presencia en 2023
- 13 Comprometidos con nuestros huéspedes

16 ¿CÓMO HACEMOS SOSTENIBLE NUESTRO NEGOCIO?

- 18 Logros en sostenibilidad 2023
- 19 Grupos de interés
- 20 Análisis de materialidad
- 27 Impacto City
- 28 Comité de sostenibilidad

30 CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- 33 Nuestra huella de carbono
- 39 Eficiencia energética
- 42 Consumo de gas
- 43 Cuidado del agua
- 48 Gestión de residuos
- 50 Protección a la biodiversidad
- 57 Iniciativas que dejan huella
- 58 Turismo responsable
- 59 Compras sostenibles
- 61 Apego total a la legislación ambiental
- 62 Hoteles ubicados en zonas de inundación
- 63 Estudio de riesgos y oportunidades de cambio climático

64 CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO

- 66 Crecimiento
- 68 Gobierno corporativo
- 69 Integridad
- 71 Código de ética
- 75 Inversión social
- 76 Programa de innovación y emprendimiento

81 CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR SOCIAL

- 83 Nuestros colaboradores
- 86 Cultura City
- 87 Aprendizaje, confianza y comunicación
- 89 Clima laboral
- 90 Libertad de asociación
- 90 Medios de comunicación interna
- 91 Evaluación del desempeño
- 92 Sueldos, beneficios y prestaciones
- 95 Salud y seguridad ocupacional
- 98 Programa de diversidad e inclusión laboral
- 102 Código de conducta nacional de México
- 103 Inversión social y alianzas estratégicas

115 PORTAFOLIO DE CERTIFICACIONES

119 IMPACTOS DE HOTELES CITY SOBRE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

130 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Y SASB

139 ANEXOS

- Factores de emisiones

141 CARTA DE VERIFICACIÓN

MENSAJE DE LUIS

GRI 2-22

Estimados todos y todas

En Hoteles City, **nuestro eje rector es la sostenibilidad**, por eso nos esforzamos diariamente por mejorar nuestro entorno y actuar como un agente de cambio positivo en las comunidades en donde operamos. Este documento reúne las acciones realizadas durante 2023 y refleja nuestro compromiso continuo con el impulso de proyectos de alto impacto e iniciativas que fomentan el emprendimiento, la conservación del medio ambiente y el bienestar social.

Me gustaría comenzar destacando uno de nuestros principales hitos en 2023. Hoteles City llevó a cabo un movimiento estratégico al vender sus cinco marcas a Marriott International Inc., convirtiendo a City Express en la 31ª marca de la cadena hotelera más grande del mundo. Como parte de este acuerdo, **nos convertimos en el propietario, operador, desarrollador, gerente de proyecto y supervisor de construcción preferente para Latinoamérica y el Caribe** para propiedades futuras que lleven la marca de City Express u otras marcas de Marriott. De la misma forma, nos da la

flexibilidad de operar y desarrollar hoteles de otras marcas internacionales, lo que nos permitirá apalancar todo nuestro conocimiento y experiencia como un jugador completamente integrado.

Estos cambios fortalecerán aún más nuestros proyectos e iniciativas que generan beneficios socioambientales, buscando mejorar nuestro entorno a través de la sostenibilidad, la responsabilidad social y el desarrollo comunitario. Nuestras acciones están alineadas con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU, y trabajamos activamente para contribuir al avance de estos objetivos globales. Esto se refleja en nuestras prácticas innovadoras y alianzas estratégicas con **30 organizaciones e instituciones que promueven el bienestar integral y la preservación de los recursos naturales**.

En 2023 recibimos reconocimiento a nuestros esfuerzos y compromisos siendo galardonados con múltiples premios. Fuimos distinguidos como una Empresa Socialmente Responsable, destacando

nuestro compromiso con el medio ambiente, la ética y la sostenibilidad. También aparecimos entre las Súper Empresas 2023 por Top Companies, en donde se resaltó **nuestra excepcional cultura organizacional y ambiente de trabajo**. Además, nos honraron como una de las Súper Empresas para Mujeres 2023, reafirmando nuestro compromiso con la equidad de género y el empoderamiento femenino. En el ámbito regional, figuramos en el Ranking TOP+América 2023 – LATAM, destacando la influencia y liderazgo que tenemos en Latinoamérica. Asimismo, recibimos el reconocimiento de Equidad MX por nuestras políticas inclusivas y de igualdad, y **fuimos distinguidos en Éntrale 2023 por nuestras prácticas de inclusión laboral**.

Continuamos fortaleciendo nuestro compromiso con el medio ambiente y la eficiencia en el uso de recursos naturales mediante la implementación de estrategias para ahorrar y proteger recursos vitales como el agua, la energía y el gas. En 2023, **logramos reducir el consumo de agua**

“Nos esforzamos diariamente por mejorar nuestro entorno y actuar como un agente de cambio positivo en las comunidades donde operamos.”

“Mirando hacia el futuro, en 2024 seguiremos trabajando para mantener este impulso, dejando una huella positiva en el mundo y promoviendo activamente las buenas prácticas dentro de nuestra organización.”

en un 2.37% en comparación con el año anterior, lo que representa un progreso significativo en nuestra gestión sostenible de recursos. Al cierre de 2023, **operamos 43 hoteles con uso de Gas Natural**, un incremento de 11 propiedades en comparación con 2022, lo que nos permite avanzar en nuestra transición energética. Asimismo, hemos mejorado nuestro proceso de reporte para incluir las emisiones fugitivas procedentes del uso de refrigerantes, subrayando nuestra dedicación a mitigar nuestra huella de carbono.

Además de las iniciativas ambientales, mantenemos nuestro compromiso con el bienestar comunitario a través de la participación en actividades que promueven la donación y el reciclaje, acciones que están vinculadas a causas benéficas. En 2023, motivamos la participación de **989 voluntarios de 100 hoteles** a través de nuestro Programa de Voluntariado Ambiental, equivalente al 66.2% de nuestros hoteles, reflejando un incremento del 8% en la participación de voluntarios en comparación con 2022.

Somos una empresa comprometida con mantener los más altos estándares de calidad en nuestros servicios y estrategia de sostenibilidad. **Contamos con una estructura de gobernanza responsable de la gestión y supervisión de nuestras metas y objetivos** desde una perspectiva de crecimiento económico socialmente responsable. Estos esfuerzos involucran a cada uno de nuestros clientes, proveedores, colaboradores y las comunidades en las que operamos, logrando así resultados significativos de transparencia, ética e integridad.

Por otro lado, somos una empresa líder en el sector de hoteles, con **152 hoteles en 75 ciudades de México y con presencia en Colombia, Costa Rica y Chile**. Nuestra contribución al desarrollo económico y social en América Latina es un factor clave para el desarrollo de las generaciones presentes y futuras. Es por esta razón que, durante 2023, **duplicamos nuestra inversión social** en comparación con 2022, logrando impactar positivamente a 104,000 personas de diversas comunidades.

En Hoteles City llevamos varios años apoyando programas nacionales e internacionales enfocados en la formación y el fomento de emprendedores. Gracias a nuestras alianzas estratégicas podemos compartir resultados significativos, siendo testigos del talento y la innovación en nuestra región. Tan solo en 2023, **1,009 emprendedoras en Mujer POSIBLE Chiapas** participaron en conferencias, campamentos, capacitaciones y otras actividades que impulsan sus proyectos de emprendimiento.

Durante 2023, realizamos una inversión social significativa de 4.8 millones de pesos. De este monto, el 60% se destinó en especie, lo que incluyó la **donación de 1,922 noches de hospedaje**, mientras que el 40% restante se invirtió económicamente en proyectos sociales y de compensación de emisiones, destacando la participación con más de 30 asociaciones beneficiadas mediante proyectos y alianzas estratégicas.

En términos de seguridad y protección, observamos un crecimiento notable. **El 100% de los colaboradores participaron en sesiones de capacitación a nivel cadena**, y el costo total por capacitación a nivel general se redujo satisfactoriamente en un 30%. Las horas de capacitación en salud y seguridad aumentaron de 717 a 1,181 horas, representando un incremento significativo. Además, **el número de colaboradores capacitados creció en un 43%**, reflejando el compromiso de la empresa con el bienestar y la seguridad de su personal.

Asimismo, **el número de colaboradores aumentó de 3,612 a 3,801**, demostrando nuestro firme compromiso con la fuerza laboral y enfoque en generar cambios positivos en todos los ámbitos de la organización. Cabe destacar el crecimiento en cuanto a posiciones abiertas, ya que se añadieron 25 nuevas posiciones durante el año, evidenciando un crecimiento sostenido y la creación de nuevas oportunidades laborales.

El año 2023 fue testigo de grandes logros, resultado del esfuerzo y compromiso de todo nuestro equipo.



Luis Barrios,

Fundador, Presidente del Consejo y
Director General de Hoteles City





HOTELES CITY

METAS AL 2025

Seguimos ejecutando proyectos e iniciativas con un fuerte impacto socioambiental para contribuir positivamente a nuestro entorno.

1 Incrementar en un **80%** la participación de los hoteles en nuestro programa de voluntariado ambiental.

2 Disminuir en un **5%** el consumo de gas, **4%** el consumo de agua y **3%** el consumo de luz.

3 Continuar con el **compromiso activo** de la organización en la incorporación y seguimiento de estándares internacionales en materia de **ESG** (*Environmental, Social and Governance*).

4 Implementar iniciativas que ayuden a nuestra **estrategia en la captura de carbono y su mitigación**



5 Apoyar el compromiso mundial de **reducir a la mitad las emisiones para 2030** y **alcanzar el cero neto antes del 2050** - Declaración de Glasgow.

NUESTRA, FILOSOFÍA

GRI 2-23, 203-2

MISIÓN



Brindar un servicio de hospitalidad que facilite al viajero SMART lograr el objetivo de su emprendimiento dentro de un ambiente cálido, incluyente y vanguardista, que supera sus expectativas en su experiencia de viaje.

VISIÓN



Marcar tendencia a través de servicios innovadores de hospitalidad que acompañen la evolución del estilo de vida de nuestros clientes para ganar totalmente su lealtad.



VALORES



Ingenio y creatividad

Abrir nuestra mente a ideas de evolución continua.



Excelencia personal

Desarrollo integral y equilibrio personal.



Integridad y sostenibilidad

Transparencia, congruencia y valores.



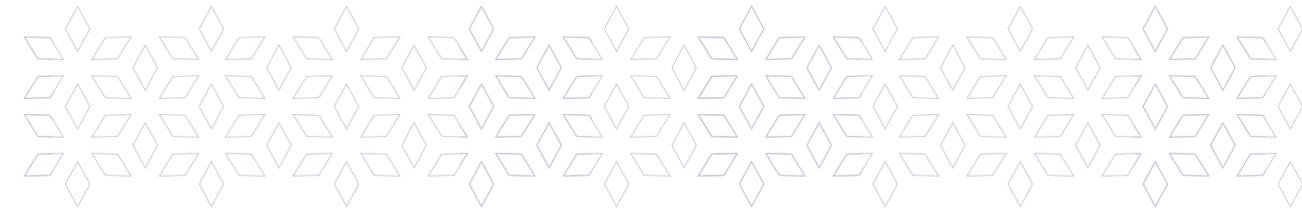
Sentido del éxito y logro

Hacer las cosas bien y a la primera; cada vez mejor.



Concentración en el cliente y pasión por el servicio

Anticiparnos a las necesidades de nuestros huéspedes.



REINVENTAMOS EL CONCEPTO DE HOSPEDAJE

Hace más de 20 años tuvimos un sueño; ser la cadena hotelera más grande de México y Latinoamérica. En 2002, un equipo que sumaba talento, experiencia y conocimiento en el negocio hotelero, creó un concepto innovador: Hoteles City.

La disciplina, el trabajo en equipo y la pasión fueron la base para convertir a la compañía en una empresa internacional con presencia en México, Costa Rica, Chile y Colombia, convirtiéndonos en un importante Desarrollador y Operador Hotelero preocupado por satisfacer a nuestros huéspedes y optimizar la rentabilidad de los hoteles.

A partir de abril de 2023, Hoteles City, llevó a cabo un movimiento estratégico en su estructura del negocio y a través de una relación estratégica, firma la venta de sus 5 marcas con Marriott Internacional Inc., pasando Hoteles City a ser la marca 31 de cadena de hoteles más grande del mundo, quedando como Desarrolladores y Operadores preferentes de la cadena City Express By Marriott para nuevos proyectos, remodelaciones y conversión de hoteles en la región de Latinoamérica y el Caribe.

Nuestro interés, es servir y satisfacer a través de nuestros equipos de gestión corporativa, las necesidades de los hoteles, desde la concepción de un proyecto, hasta la operación diaria con un fuerte compromiso - la rentabilidad.

NUESTRAS OPERACIONES

GRI 2-6

Nuestras operaciones en 2023 están conformadas por:



Somos una marca hotelera que ofrece una experiencia agradable y confiable que satisface las necesidades de los viajeros de negocios y de placer. Proporcionamos estancias prácticas que se caracterizan por la calidad, la sencillez y el confort.



**CITY
EXPRESS
PLUS**
BY MARRIOTT

Es la extensión de marca para aquellos que buscan un nivel superior de comodidad con diseños ligeramente elevados y se caracteriza por tener ubicaciones privilegiadas.



Es la extensión de marca enfocada en estancias prolongadas o aquellos que buscan un poco más de espacio y privacidad.



Es la extensión de marca que ofrece habitaciones de dimensiones más compactas, sin perder de vista la comodidad y calidad.

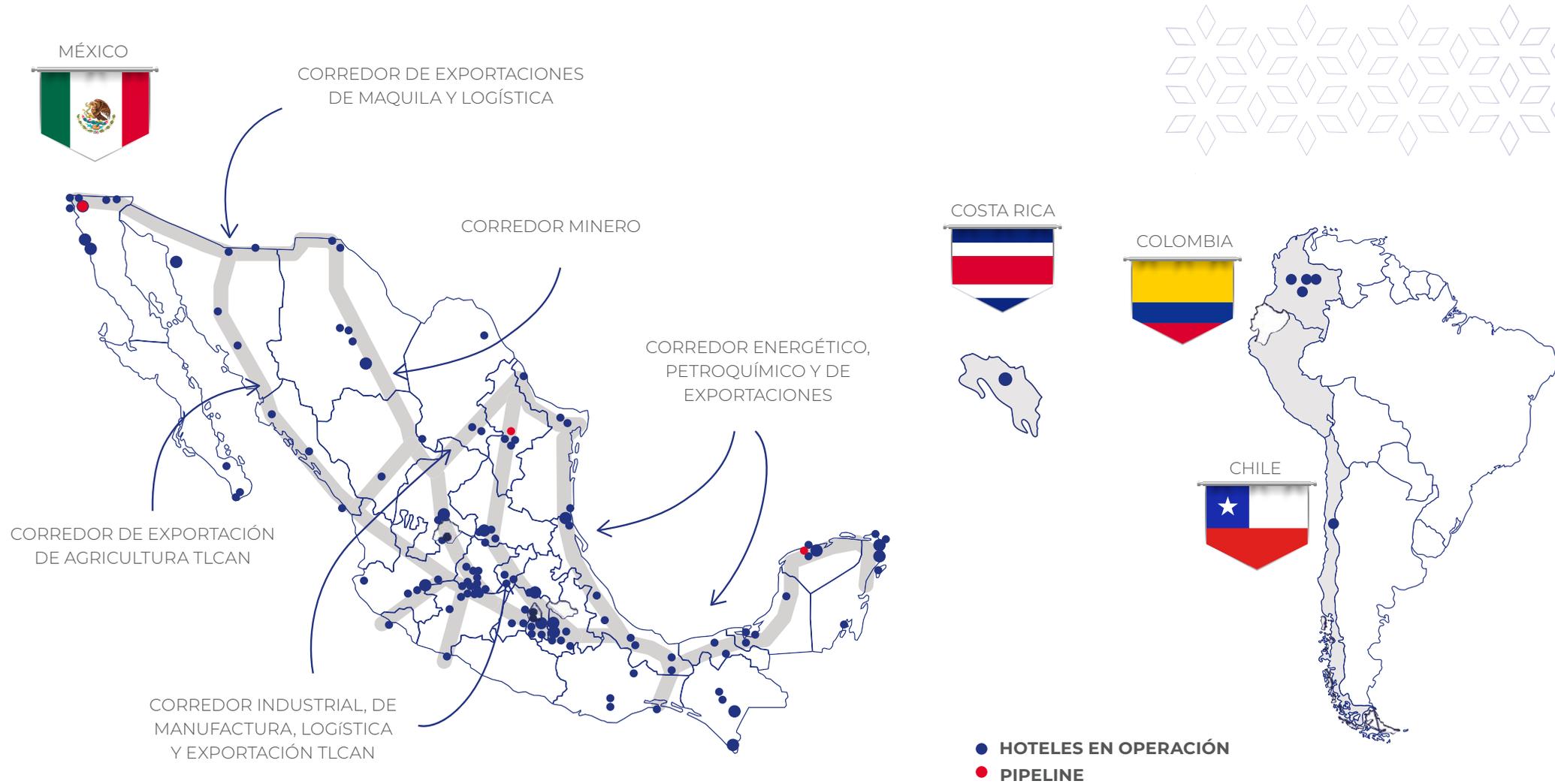


CITY CENTRO
BY MARRIOTT

Es la extensión de marca para quienes desean sumergirse en la cultura local ya que proporciona una experiencia única en el corazón de la ciudad, conectando a los huéspedes con la energía del lugar.

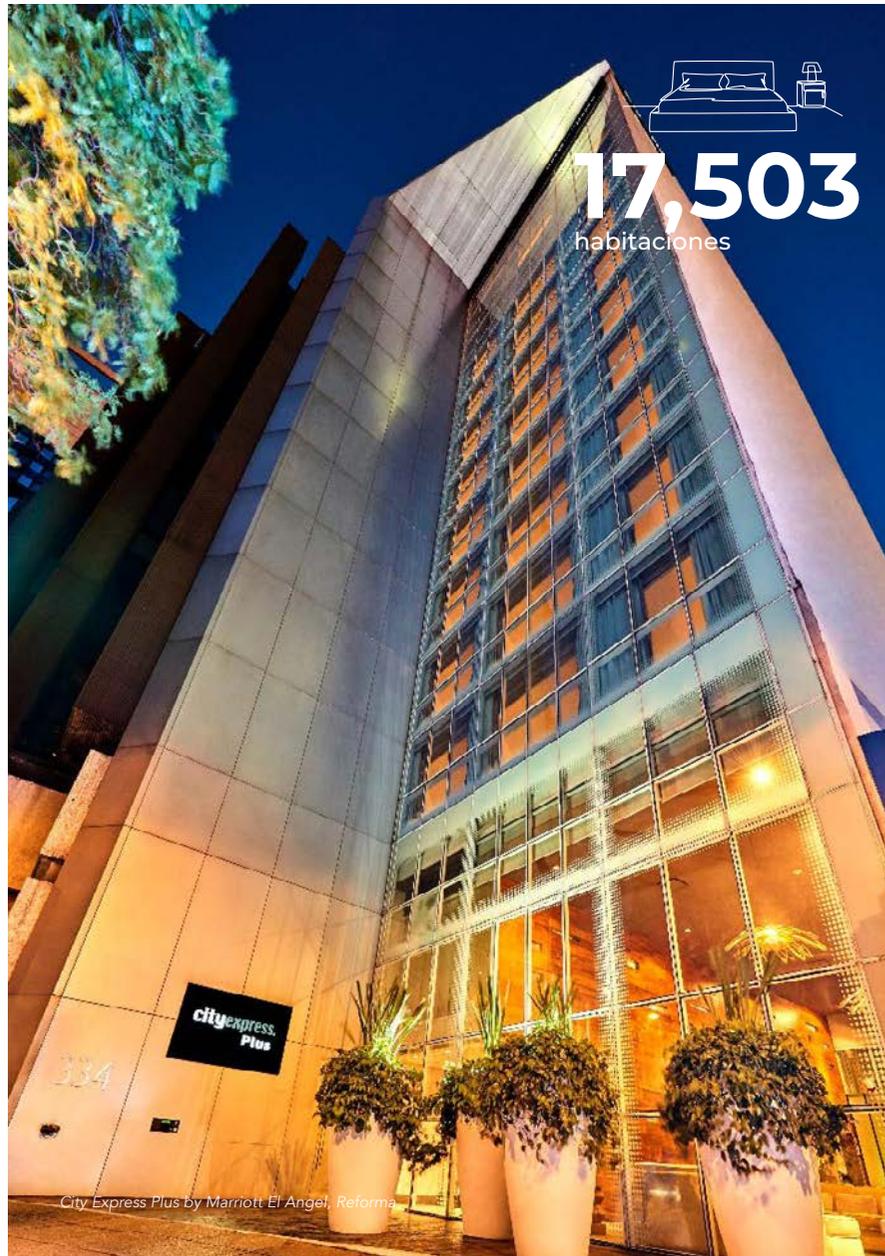
UBICACIÓN EN LAS OPERACIONES

GRI 2-1

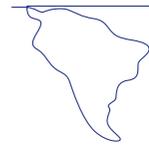


PRESENCIA EN 2023

GRI 2-6



17,503
habitaciones



4
países



5
marcas



30
estados
en México



75
ciudades



152
hoteles

PARÁMETROS DE ACTIVIDAD SASB

CÓDIGO	PARÁMETRO	2019	2020	2021	2022	2023
SV-HL-000.A	Cuartos noche instalados al cierre de año	6,239,759	6,356,468	6,338,175	6,320,004	6,346,602
	Cuartos noche ocupados al cierre de año.	3,549,451	1,761,277	2,555,225	3,392,984	3,530,364
SV-HL-000.B	Tasa de ocupación media (%)	56.9%	27.7%	40.3%	53.7%	55.60%
SV-HL-000.C	Superficie total de las instalaciones de alojamiento (m ²)	794,426	806,258	759,137	766,492	786,950

NÚMERO DE INSTALACIONES DE ALOJAMIENTO

SASB SV-HL-000.D

Propios

2019 - 61	40%
2020 - 62	40%
2021 - 62	41%
2022 - 63	42%
2023 - 70	46%

Coinvertidos

2019 - 28	25%
2020 - 38	25%
2021 - 38	25%
2022 - 34	23%
2023 - 29	19%

Arrendados

2019 - 14	9%
2020 - 14	9%
2021 - 14	9%
2022 - 14	9%
2023 - 14	9%

Franquicia y Administrados

2019 - 39	26%
2020 - 40	26%
2021 - 38	25%
2022 - 40	26%
2023 - 39	26%

COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUÉSPEDES

LA VOZ DEL HUÉSPED

Detectar oportunidades de mejora en tiempo y forma es crucial para garantizar el cumplimiento de nuestra Promesa de Marca, y la Voz del Huésped nos proporciona esa valiosa retroalimentación.

Por otra parte, identificamos a nuestros clientes como promotores de cada una de las cinco marcas mediante el uso del *Net Promoter Score* (NPS por sus siglas en inglés), lo que arroja los siguientes resultados:

EN 2023, logramos:



1,366,572

checkouts (datos de salidas por estancia)



148,017

encuestas contestadas



72%

Clientes que son promotores de Hoteles City

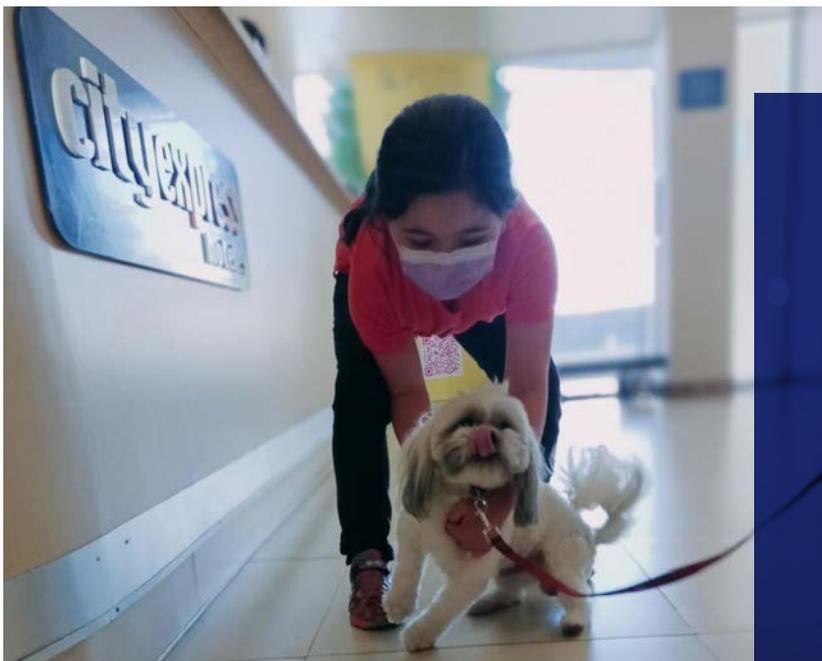
20%

Clientes que se clasifican como pasivos, sin ser promotores ni detractores de la marca.

8%

Clientes que se identifican con alguna posible área de oportunidad





CITY PETS

En 2023 seguimos impulsando la cultura *Dog Friendly* en 21 de nuestros hoteles. Ahora, las mascotas pueden acompañar a nuestros huéspedes en sus viajes de placer, eligiéndonos como su anfitrión. Para garantizar una experiencia agradable, hemos establecido lineamientos que cumplen con nuestra promesa de marca y satisfacen las necesidades tanto de nuestros huéspedes como de sus compañeros caninos.

Conoce si el hotel de tú interés cuenta con este servicio y los lineamientos aplicables para la estancia de mascotas haciendo click aquí. »



SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE

GRI 418-1

Implementamos medidas integrales de seguridad de la información para resguardar los datos personales de nuestros grupos de interés. Estas medidas abarcan aspectos físicos, organizativos, administrativos y técnicos, con el fin de prevenir la pérdida, alteración, divulgación o uso ilegal de la información. Además, desarrollamos planes de trabajo que refuerzan tanto la ciberseguridad como la protección de la información de nuestros clientes. Durante 2023, tenemos **cero reclamaciones relativas a violaciones de privacidad de los clientes, así como de autoridades regulatorias y cero el número de casos identificados por robo o pérdida de datos de los clientes.** Además, no tenemos pagos registrados por multas en relación con violaciones de seguridad de la información u otros incidentes de seguridad cibernética.

Conoce nuestro aviso de privacidad aquí »

SALUD Y BIOSEGURIDAD

GRI 3-3, 416-1

Durante 2023 seguimos aplicando Protocolos de Bioseguridad y Sana Convivencia para nuestros clientes, colaboradores, y proveedores conforme a las actualizaciones de la Secretaría de Salud.

Trabajamos conforme a lineamientos y estándares de certificaciones internacionales tales como:

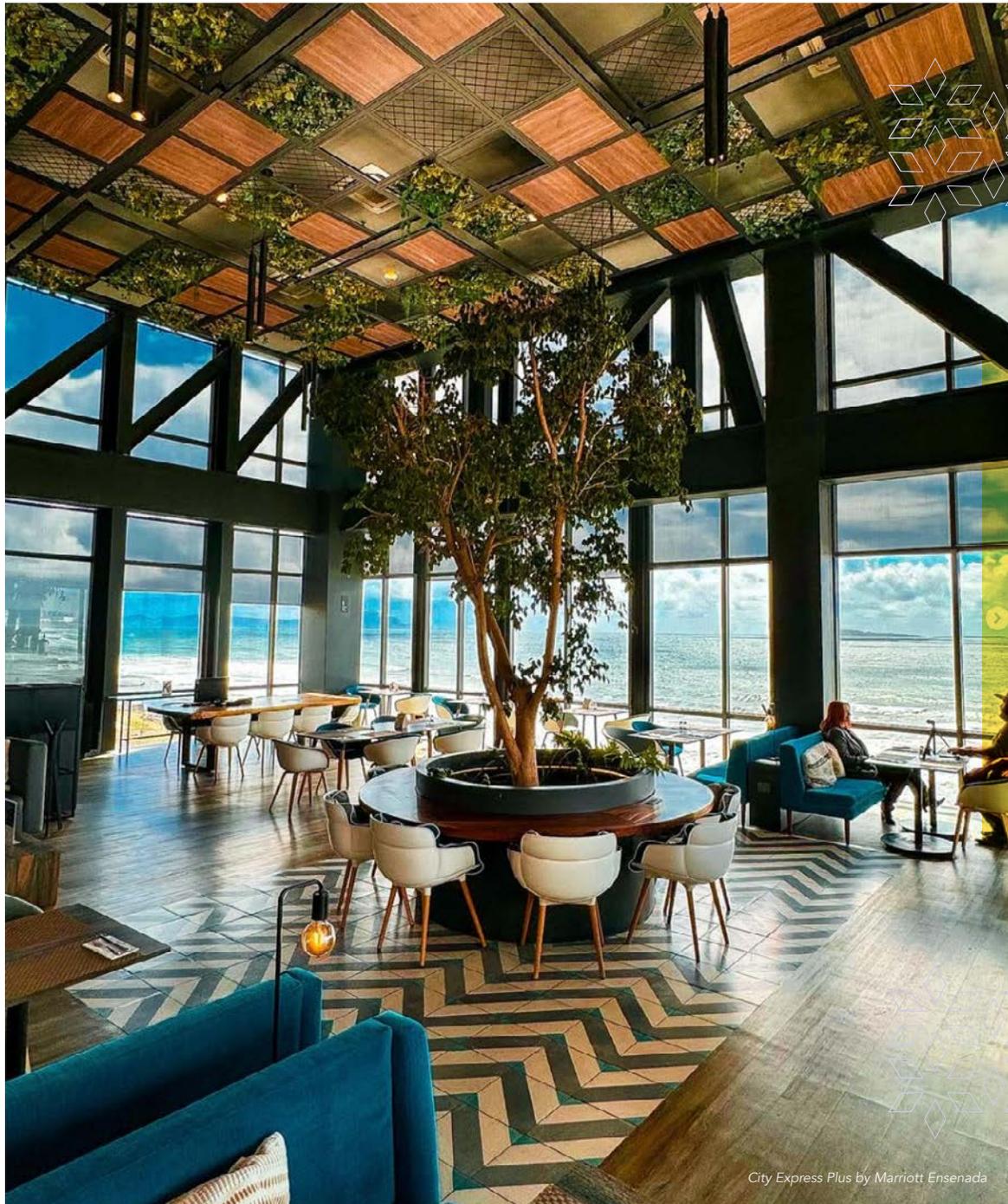
SafeHotels CovidClean™ - Estándar para hoteles, basado en las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS), evalúa higiene, limpieza, distanciamiento social y protocolos de bioseguridad.

Safe Travels - Sello otorgado por el World Travel and Tourism Council (WTTTC), que certifica el cumplimiento de protocolos de salud e higiene. Reconoce a gobiernos, destinos y compañías a nivel mundial que garantizan la seguridad sanitaria para los turistas.

“Garantizamos espacios seguros para nuestros huéspedes, colaboradores y comunidades locales.”



¿CÓMO HACEMOS SOSTENIBLE NUESTRO NEGOCIO?



City Express Plus by Marriott Ensenada

Para garantizar la sostenibilidad de las propiedades y minimizar los impactos en el medio ambiente, la sociedad, la economía local y nuestro negocio, gestionamos las operaciones de manera proactiva. Desarrollamos Planes de Continuidad del Negocio que abordan aspectos ambientales, sociales y económicos cruciales, identificando riesgos e impactos relevantes.

Cabe destacar que todos nuestros proyectos de desarrollo de hoteles incluyen una Evaluación de Impacto Ambiental (MIA) cumpliendo con los requisitos de SEMARNAT. Además, realizamos un análisis de materialidad y un diálogo con nuestros Grupos de Interés

para comprender sus percepciones sobre los impactos generados por Hoteles City.

Uno de nuestros objetivos para el 2023 fue actualizar nuestro estudio de riesgos en relación con el cambio climático, siguiendo las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Información Financiera Relacionada con el Clima (TCFD por sus siglas en inglés). Además, nos enfocamos en llevar a cabo un análisis de estrés hídrico a nivel nacional para identificar las localidades donde se ubican los hoteles con mayor escasez de agua. Esto nos ha facilitado una gestión más efectiva de nuestra huella hídrica.

LOGROS EN SOSTENIBILIDAD 2023



Inversión social de **4.8 millones de pesos**, destinando el 60% en especie con la donación de 1,922 noches de hospedaje y el 40% restante como inversión económica para proyectos sociales y de compensación de emisiones.



Generamos **alianzas con 30 organizaciones e instituciones que trabajan en beneficio del medio ambiente y la sociedad.**



Fomentamos la participación de **989 voluntarios de 100 hoteles** a través de nuestro Programa de Voluntariado Ambiental.



Redujimos 2.37% en el uso de agua.



Al cierre del 2023, **operamos 43 hoteles con uso de Gas Natural**, lo que nos permite contar con acciones encaminadas a la transición energética.



Nuestras acciones contribuyen al avance de **los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** establecidos en la Agenda 2030 de la ONU (Organización de las Naciones Unidas).



Con nuestra inversión social, **logramos beneficiar a 104,000 personas en diversas comunidades**



Nuestros colaboradores hacen de Hoteles City una empresa culturalmente poderosa logrando distintivos como:



GRUPOS DE INTERÉS

GRI 2-29



En Hoteles City, valoramos la relevancia de nuestros grupos de interés. Por ello, seleccionamos y clasificamos a estos grupos según los estándares de la Iniciativa Global de Reporte (GRI) y los principios de Accountability de la norma AA1000, así como mediante un estudio de las mejores prácticas nacionales e internacionales en hotelería.



CERCANÍA	REPRESENTATIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABILIDAD	INFLUENCIA
Certificadoras Clientes Colaboradores Comunidades Constructoras	Asociaciones y Cámaras ANCH	Accionistas	Accionistas	Alianzas
Convenios corporativos	Comité de sostenibilidad	Corporación Financiera Internacional (IFC)	Bolsa Mexicana de Valores	Asociaciones de la industria (Ej. Trip Advisor)
Huéspedes	Comunidades Gobierno Inversionistas ONG Sindicatos Voceros	Bancos Comerciales Colaboradores Comités internos	Colaboradores	Colaboradores Comunidades Directivos Gobierno Huéspedes Online Travel
Medios de comunicación ONG Patrocinios Proveedores	Paneles y Foros	Operadores en Hoteles Proveedores	Comités internos Comités para desarrollo de leyes y normas Comunidades Gobierno Inversionistas Sindicato	Agencias (OTAs) Patrocinios Proveedores

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



GRI 2-12, 3-1, 2-4, 3-2

A finales de 2021 y principios de 2022, actualizamos nuestra materialidad siguiendo los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y mejores prácticas nacionales e internacionales, con el objetivo de orientar nuestra estrategia sostenible para 2022-2024.

846

personas consultadas en el diálogo con los grupos de interés.



Además, realizamos un diálogo formal con nuestros Grupos de Interés mediante entrevistas o encuestas cada tres años, consultando su percepción sobre temas económicos y socioambientales. No hubo cambios significativos ni de re-expresión en comparación con informes anteriores.

Si deseas conocer más de nuestro análisis de materialidad, haz [click aquí](#) »





MATRIZ DE MATERIALIDAD

GRI 3-2

DOBLE MATERIALIDAD

Mediante nuestro análisis de doble materialidad, identificamos las expectativas de todos los Grupos de Interés con los que establecimos un diálogo. Además, evaluamos los principales riesgos e impactos que Hoteles City puede generar en la sociedad y/o en el planeta. Este proceso de identificación de expectativas, riesgos e impactos resulta en una matriz de Doble Materialidad, que se presenta en cuatro cuadrantes:

MATERIALES: Identifica factores cruciales para el negocio que podrían representar riesgos o tener un impacto significativo en la estrategia.

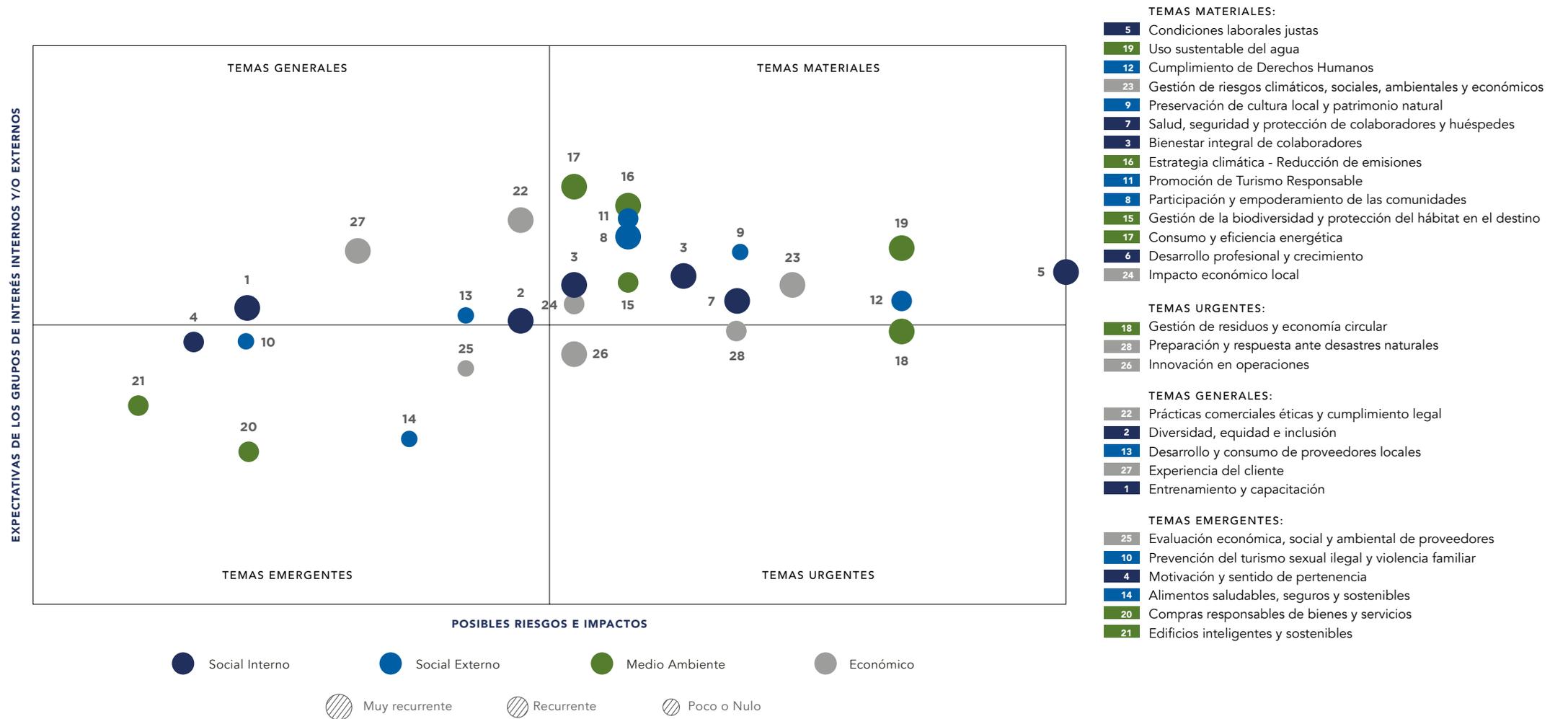
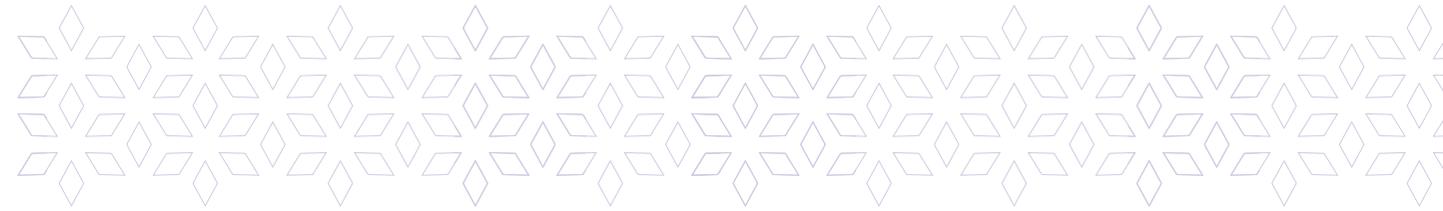
URGENTES: Resalta factores altamente relevantes para el negocio que podrían convertirse en riesgos inmediatos o impactar de manera significativa en la estrategia.

GENERALES: Indica factores que, aunque no son prioritarios para la estrategia actual de Hoteles City, son importantes para los Grupos de Interés en general.

EMERGENTES: Destaca factores que recién están comenzando a adquirir importancia, tanto para Hoteles City como para los Grupos de Interés.

MATRIZ DE MATERIALIDAD

Nos comprometemos a abordar de manera oportuna e inmediata los asuntos materiales y urgentes, seguidos de los temas emergentes que adquieren cada vez más relevancia en nuestro sector.



GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES TEMAS MATERIALES Y URGENTES

GRI 3-3, 3-1



CONDICIONES LABORALES JUSTAS

En Hoteles City, reconocemos la importancia de asegurar condiciones laborales para nuestros colaboradores. Valoramos el bienestar y la equidad en el trabajo, por eso, a lo largo de 2023 implementamos acciones enfocadas en ello.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) »

USO SUSTENTABLE DEL AGUA

Nos comprometemos con el uso sustentable del agua, tanto por nuestra responsabilidad ambiental como por el bienestar de las comunidades donde operamos. En 2023 implementamos acciones concretas para garantizar su uso eficiente y responsable.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) »

CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS

De manera constante, buscamos el cumplimiento de los derechos humanos en todas nuestras operaciones, priorizando un entorno laboral seguro y respetuoso. Este año, implementamos acciones concretas para promover y proteger los derechos humanos.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) »

GESTIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS, SOCIALES, AMBIENTALES Y ECONÓMICOS

En 2021, realizamos nuestra primera evaluación de riesgos asociados al cambio climático utilizando el marco TCFD y desarrollamos una matriz gráfica de riesgos climáticos. En 2023, actualizamos este análisis identificando los principales riesgos de transición a partir de escenarios.

Para conocer más sobre este estudio, haz [click aquí](#) »

PRESERVACIÓN DE CULTURA LOCAL Y PATRIMONIO NATURAL

Nos comprometemos con la preservación de la cultura local y el patrimonio natural en las comunidades donde operamos. Este año, implementamos acciones orientadas a proteger y promover nuestra herencia cultural y natural.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) » y [aquí](#) »

SALUD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE COLABORADORES Y HUÉSPEDES

La salud, seguridad y protección de nuestros colaboradores y huéspedes son de suma importancia. Este año, implementamos medidas para garantizar un entorno seguro y saludable en todas nuestras instalaciones.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) » y [aquí](#) »

BIENESTAR INTEGRAL DE COLABORADORES

Nos preocupamos por el bienestar integral de nuestros colaboradores. Este año, llevamos a cabo diversas acciones para promover su salud física, emocional y mental.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) »



ESTRATEGIA CLIMÁTICA Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

Nos comprometemos a medir y reportar nuestra huella de carbono alineados con el *Global Reporting Initiative* (GRI), el *Carbon Disclosure Project* (CDP) y el Pacto Global México. Anualmente identificamos nuestros consumos operativos, electricidad, gas y otros combustibles, y desarrollamos estrategias de reducción, mitigación y compensación.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) »

Conoce nuestros reportes de huella de carbono:

[Reporte de huella de carbono 2023](#) »

PROMOCIÓN DEL TURISMO RESPONSABLE

Promovemos el turismo responsable como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el respeto por las comunidades locales y el medio ambiente. Este año, implementamos diversas acciones para fomentar prácticas turísticas éticas y sostenibles.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) » y [aquí](#) »

PARTICIPACIÓN Y EMPODERAMIENTO DE COMUNIDADES

Valoramos la participación y empoderamiento de las comunidades locales donde operamos. Por ello, llevamos a cabo acciones para promover su involucramiento en nuestras iniciativas y proyectos.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) »

GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD Y PROTECCIÓN DEL HÁBITAT EN EL DESTINO

En Hoteles City, nos comprometemos con la gestión de la biodiversidad y la protección del hábitat en los destinos donde operamos. Nos enfocamos en implementar acciones para preservar y conservar la flora y fauna local.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) »

CONSUMO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Nos dedicamos a promover el consumo y la eficiencia energética como parte de nuestra responsabilidad ambiental. Con este objetivo presente, tomamos diversas medidas para reducir y mejorar la eficiencia energética de los hoteles.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) »

DESARROLLO PROFESIONAL Y CRECIMIENTO

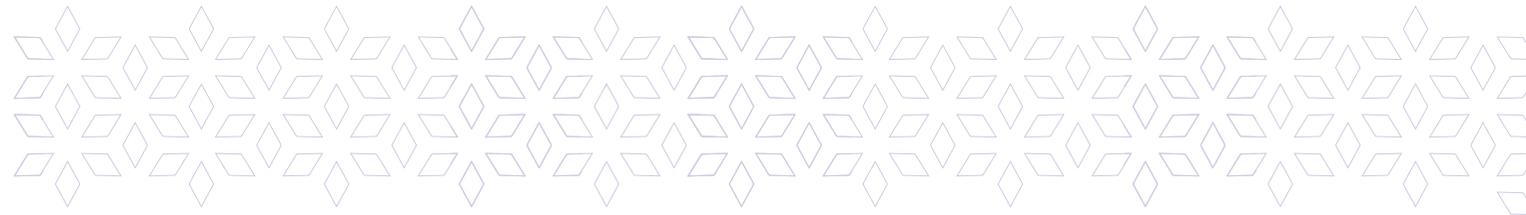
Estamos comprometidos con el desarrollo profesional y el crecimiento de nuestros colaboradores. Para ello, impulsamos iniciativas para promover su capacitación, crecimiento y desarrollo dentro de Hoteles City.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) »

IMPACTO ECONÓMICO LOCAL

Valoramos el impacto económico local y nos esforzamos por contribuir positivamente a las comunidades donde operamos. Es por ello que realizamos acciones para apoyar y fortalecer la economía local.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) » y aquí »



GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

En Hoteles City, nos comprometemos con una gestión de residuos responsable y la promoción de la economía circular. En 2023 reafirmamos los procedimientos de recolección, separación, registro y reciclado de todos los residuos que se generan durante la operación.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) »

PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE DESASTRES NATURALES

Nos tomamos en serio la preparación y la respuesta ante desastres naturales para garantizar la seguridad de nuestros huéspedes y colaboradores. Seguimos fortaleciendo nuestros protocolos de emergencia y capacitando a nuestro personal para actuar de manera efectiva en situaciones de crisis.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) »

INNOVACIÓN EN OPERACIONES

Valoramos la innovación en nuestras operaciones como medio para mejorar la experiencia de nuestros huéspedes y optimizar nuestra eficiencia. Por tal razón, hemos implementado iniciativas innovadoras y fortalecido alianzas para impulsar la innovación y modernizar nuestros procesos y servicios.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas en este ámbito, haz [click aquí](#) »

TE INVITAMOS A CONOCER NUESTRAS POLÍTICAS ESG:

Política de Impacto Medio Ambiental, haz [click aquí](#) »

Procedimiento de Gestión Integral de Residuos, haz [click aquí](#) »

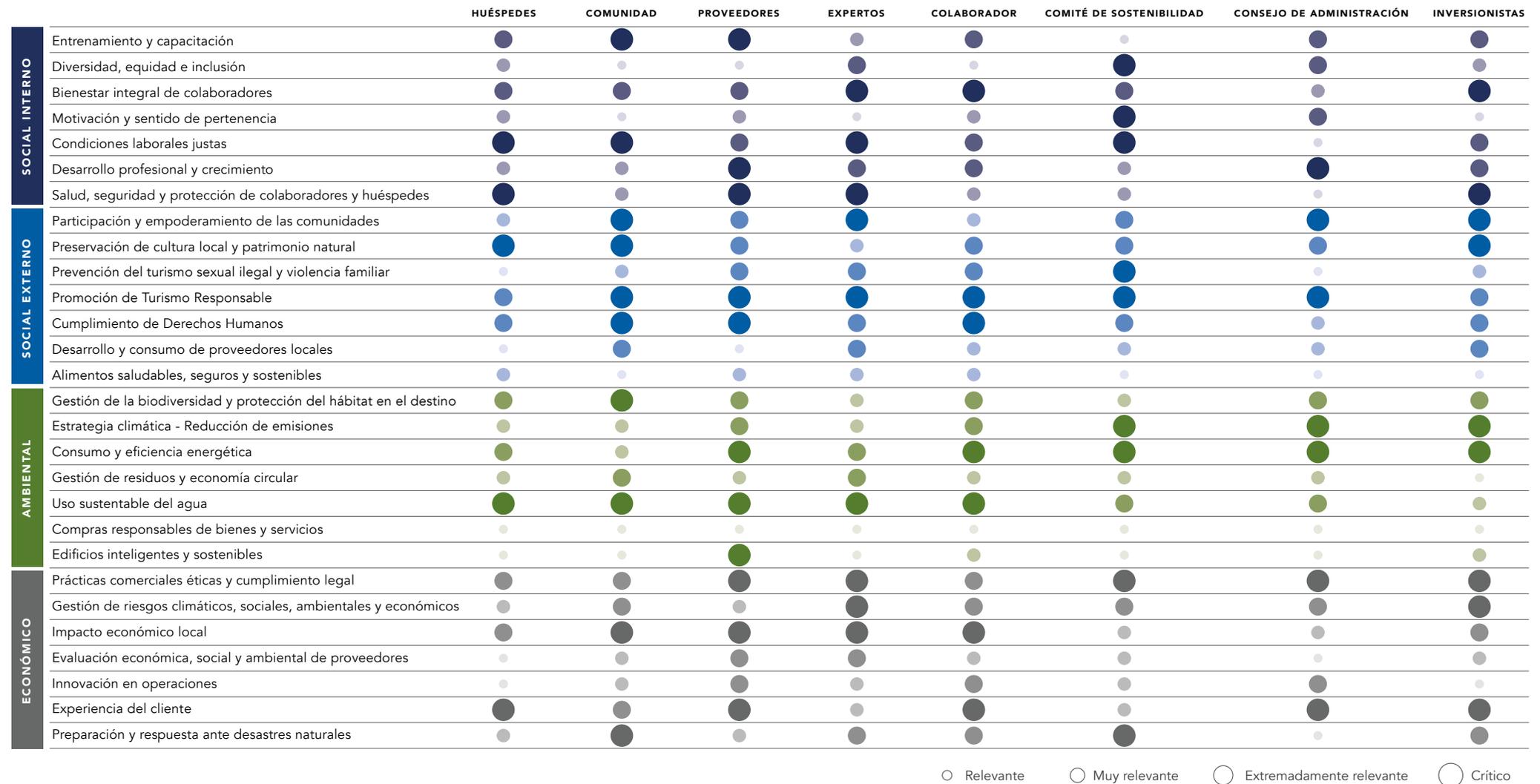
Política de Proveedores y Compras Sustentables, haz [click aquí](#) »

Declaración de Glasgow - Acción Climática en el Turismo, haz [click aquí](#) »



TEMAS RELEVANTES POR GRUPO DE INTERÉS

Con base en nuestro estudio de materialidad, presentamos un análisis que resalta los temas más importantes para nuestros distintos Grupos de Interés. Esta información es esencial para el desarrollo de la Estrategia de Sostenibilidad 2022-2024 y nos permite abordar de manera precisa los intereses de nuestros Grupos de interés.



○ Relevante ○ Muy relevante ○ Extremadamente relevante ○ Crítico



En Hoteles City creemos que todos somos huéspedes de este mundo y todo lo que importa es hacer que nuestra estancia deje una huella positiva para el futuro.

impacto city

Impacto City es una plataforma que surge de la esencia, valores y filosofía de nuestra empresa. Esta plataforma nos permite destacar nuestros tres ejes estratégicos para generar un impacto positivo en el medio ambiente, la sociedad y las comunidades donde tenemos presencia. Además, es una herramienta que nos permite impulsar el desarrollo sostenible en toda nuestra operación.

A continuación, presentamos los tres pilares estratégicos de Impacto City, los temas relevantes de cada uno de ellos y los principales ODS con los que se relacionan.

Para conocer más detalles de nuestra contribución al cumplimiento de los 17 Objetivos y metas de Desarrollo Sostenible, haz [click aquí](#) »

 Conservación del medio ambiente	 Creación de valor económico	 Contribución al bienestar social
Para mitigar el cambio climático, proteger la biodiversidad, promover la eficiencia de los recursos y fomentar el turismo responsable.	Para impulsar el desarrollo comunitario a través de empleos dignos, apoyo al emprendimiento social y operaciones éticas.	Para promover prácticas justas y equitativas en el ámbito laboral y mejorar las condiciones de vida de las comunidades locales al ser una Empresa Socialmente Responsable.
<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado de la biodiversidad • Disminución de residuos y eficiencia energética • Turismo Responsable 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación y apoyo al emprendimiento • Generación de empleos directos e indirectos • Ética, transparencia y gobernanza 	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión y diversidad • Capacitación y desarrollo • Alianzas con organizaciones de alto impacto
		

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-9



El Comité de Sostenibilidad, compuesto por un equipo multidisciplinario, desempeña un papel crucial al representar las acciones de Impacto City y asegurar que las decisiones de inversión, desarrollo y operación estén alineadas con las mejores prácticas de sostenibilidad.

El Comité de Sostenibilidad reporta directamente al Comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias, el cual informa al Consejo de Administración sobre los esfuerzos e iniciativas implementadas. Asimismo, este comité es responsable de definir, aprobar y supervisar la ejecución de la Estrategia de Sostenibilidad.

El Consejo de Administración se reúne periódicamente, al menos una vez cada tres meses, y puede convocar sesiones extraordinarias según sea necesario.

OBJETIVOS Y RESPONSABILIDADES

- Definir el perfil, alcance y metas en materia de Sostenibilidad.
- Diseñar, autorizar, dar seguimiento y evaluar los resultados del programa de acciones sostenibles de Impacto City.
- Establecer el manifiesto y los objetivos de Impacto City.
- Participar en acciones y programas convocados por el sector público, así como por organismos e instituciones públicas y privadas, en línea con el programa de acciones sostenibles.
- Evaluar los resultados y monitorear el ejercicio del presupuesto de inversión social.

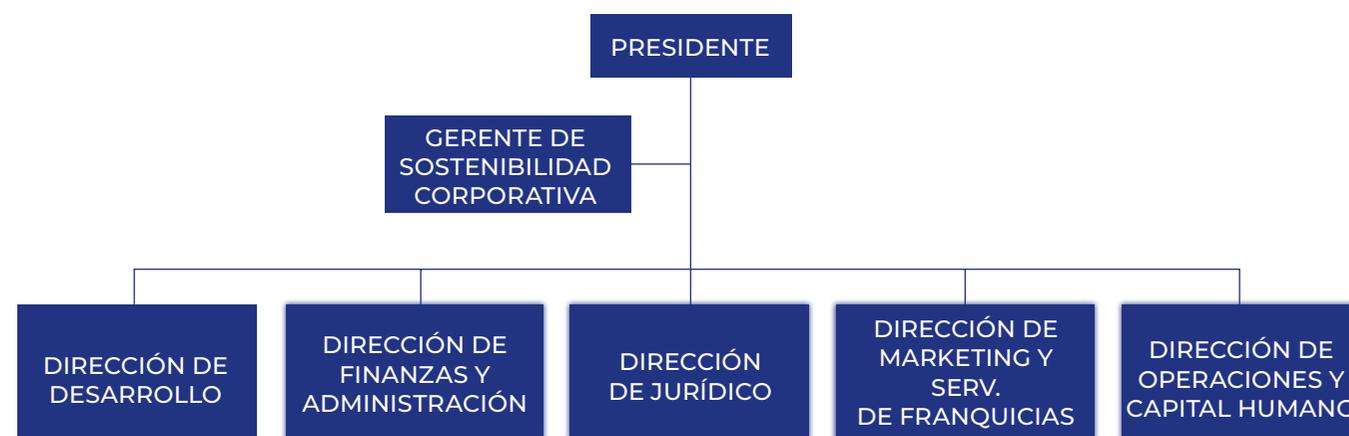
El Comité de Sostenibilidad también lleva a cabo las siguientes actividades:

- Establecer contacto, definir acciones y suscribir convenios con instituciones públicas y/o privadas alineadas al Programa de Acciones Sostenibles.
- Presentar propuestas de acción o establecer vínculos con instituciones que compartan objetivos similares a los definidos en el Programa de Acciones Sostenibles.
- Comunicar a los grupos de interés las acciones de sostenibilidad realizadas por Hoteles City a través de la plataforma Impacto City.
- Dirigir el proceso de certificaciones en programas y distintivos definidos dentro del Programa de Acciones Sostenibles, tanto ambientales como sociales.
- Promover la participación de los colaboradores de Hoteles City en programas y acciones diarias que fomenten la cultura de sostenibilidad.
- Supervisar el cumplimiento de los principios de responsabilidad social en nuestras inversiones.
- Integrar la sostenibilidad en la estrategia continua de crecimiento y desarrollo de la empresa.

El Comité de Sostenibilidad está compuesto por líderes de la empresa que actúan como agentes de cambio y ejercen influencia en sus respectivas áreas. Esta diversidad jerárquica permite que las iniciativas se adopten como un esfuerzo conjunto.

El Comité de Sostenibilidad se reúne al menos una vez cada dos meses, pero puede convocar sesiones extraordinarias según sea necesario.

REPRESENTACIÓN DE ÁREAS EN EL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD



SESIONES DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

En las sesiones del Comité de Sostenibilidad reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y consolidamos prácticas destinadas a mejorar nuestra operación en este ámbito.

- **2019 - 13 sesiones**
- **2020 - 10 sesiones**
- **2021 - 10 sesiones**
- **2022 - 10 sesiones**
- **2023 - 10 sesiones**

Para conocer más sobre nuestra estrategia, haz [click aquí](#) »



Conservación del medio ambiente



PRINCIPIOS DE COP:



- **Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- **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 medioambiente.

CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Con Impacto City, activamente combatimos el cambio climático, protegemos la biodiversidad y usamos los recursos de manera eficiente. También medimos y neutralizamos nuestra huella de carbono, mientras innovamos en productos y servicios sostenibles para las comunidades donde operamos.

Continuamos fortaleciendo nuestro compromiso con el medio ambiente y la eficiencia en el uso de recursos naturales, implementando estrategias para ahorrar y proteger recursos vitales como el agua, la energía y el gas. Esta dedicación nos impulsa a innovar en iniciativas que mitiguen y compensen nuestra huella de carbono.

Mantenemos una Política de Impacto Ambiental que define los criterios para reducir y optimizar el uso de recursos naturales y las emisiones de Gases de Efecto Invernadero en nuestras operaciones diarias. Esta política, en consonancia con las normativas ambientales mexicanas y adaptada a nuestra operación, cuenta con el respaldo del más alto nivel de dirección de nuestra empresa.

Para conocer más de nuestra Política de Impacto Ambiental, haz [click aquí](#) »



NUESTRA HUELLA DE CARBONO

GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-4 **ODS** 13 **Meta:** 13.2 **Tema material:** Estrategia climática y reducción de emisiones. **COP:** Principios 7, 8 y 9.

La huella de carbono representa la suma total de Gases de Efecto Invernadero (GEI) emitidos, ya sea de manera directa o indirecta, por una entidad, un producto o un servicio. Este indicador se consolida como un inventario de GEI, expresado en toneladas de dióxido de carbono equivalente (ton CO₂e). Este cálculo nos permite identificar las principales fuentes de emisiones dentro de nuestras operaciones, estableciendo una base clara para nuestras estrategias de mitigación.

Continuamos comprometidos con la transparencia y la responsabilidad en nuestra gestión ambiental. Alineados con los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), el *Carbon Disclosure Project* (CDP), y el Pacto Global, presentamos nuestra medición actualizada de la huella de carbono, reflejando nuestros avances en la reducción de emisiones.

Para el cálculo de nuestra huella de carbono, empleamos factores de emisión¹ obtenidos de fuentes autorizadas como el Diario Oficial de la Federación (México), la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (México), la Comisión Reguladora de Energía (México), el Instituto

Meteorológico Nacional (Costa Rica), el Sistema Interconectado Nacional (Colombia), la Comisión Nacional de Energía (Chile), y el *Greenhouse Gas Protocol*. Este rigor nos asegura precisión en nuestros cálculos y coherencia en nuestras métricas.

Nuestros registros internos incluyen detalladamente el consumo de electricidad, Gas LP, Gas Natural², así como estimaciones del uso de diesel y gasolina basadas en documentación financiera. En nuestro cálculo se consideran los GEI más importantes: Dióxido de Carbono (CO₂), Metano (CH₄) y Óxido Nitroso (N₂O).



La medición de nuestra huella de carbono³ comprende:

ALCANCE 1

Emisiones directas debido a la operación del emisor.

- Consumo de Gasolina, Diesel, Gas LP y Gas Natural.
- Fugas de refrigerantes en equipos de refrigeración (incorporado hasta este ejercicio).

ALCANCE 2

Emisiones indirectas relacionadas directamente a la operación de la empresa.

- Consumo de electricidad.

No emitimos emisiones biogénicas

¹ Los factores usados para el cálculo se encuentran disponibles en el Anexo 1 de factores de emisiones del reporte de Huella de Carbono.

² El Gas LP genera aproximadamente 700 veces más emisiones de Gases de Efecto Invernadero que el Gas Natural.

³ Para el análisis no se consideran emisiones de alcance 3.

⁴ Emisiones generadas de componentes orgánicos volátiles biogénicos (COVB) que se emiten por los árboles de los grandes bosques y que participan en el ciclo global del carbono.



Esta estructura nos permite no solo cumplir con los requisitos reglamentarios, sino también liderar con el ejemplo en nuestra industria, minimizando nuestro impacto ambiental y fortaleciendo nuestra competitividad en un mercado global consciente con el medio ambiente.

TOTAL DE EMISIONES 2023

33,819.65

 ton CO₂e

ESTAS EMISIONES SON EQUIVALENTES A:



Energía para abastecer

75,791

hogares promedio, suministrados con energía durante un año



La reforestación de

563,661

especies de árboles adultos cada año



54,548

viajes de Tijuana a Mérida en un auto, con consumo promedio de combustible.

En 2023, la huella de carbono de Hoteles City aumentó un **11.69% respecto a 2022**, con un incremento del **5.86% en la ocupación**. Mejorando el proceso de reportaje, incluyendo las emisiones fugitivas por refrigerantes.

En cuanto a las emisiones históricas, hemos logrado reducirlas en un **25.78% respecto a nuestro año base (2019)**. Esto equivale a una **disminución de 2.80 kg de CO₂e por cada Cuarto Noche Ocupado**.

El **74.32%** de las emisiones totales (25,134.97 ton CO₂e) corresponden al **consumo eléctrico**, liderado por **City**

Express by Marriott con 21,883.02 ton CO₂e. México fue el principal contribuyente con **33,210.21 ton CO₂e**.

City Express Junior by Marriott fue la marca más ecoeficiente, emitiendo 7.21 kg de CO₂e por cada cuarto por noche ocupado (CNO). Las operaciones en **Colombia fueron las más ecoeficientes**, emitiendo 2.90 kg de CO₂e por CNO.

La intensidad de carbono fue de **0.0096 ton CO₂e por CNO**, con un aumento del **5.49% respecto al año anterior**, considerando sólo las fuentes de emisión de años anteriores se tuvo una **reducción del 2.58%**.

HISTÓRICO DE EMISIONES TOTALES:

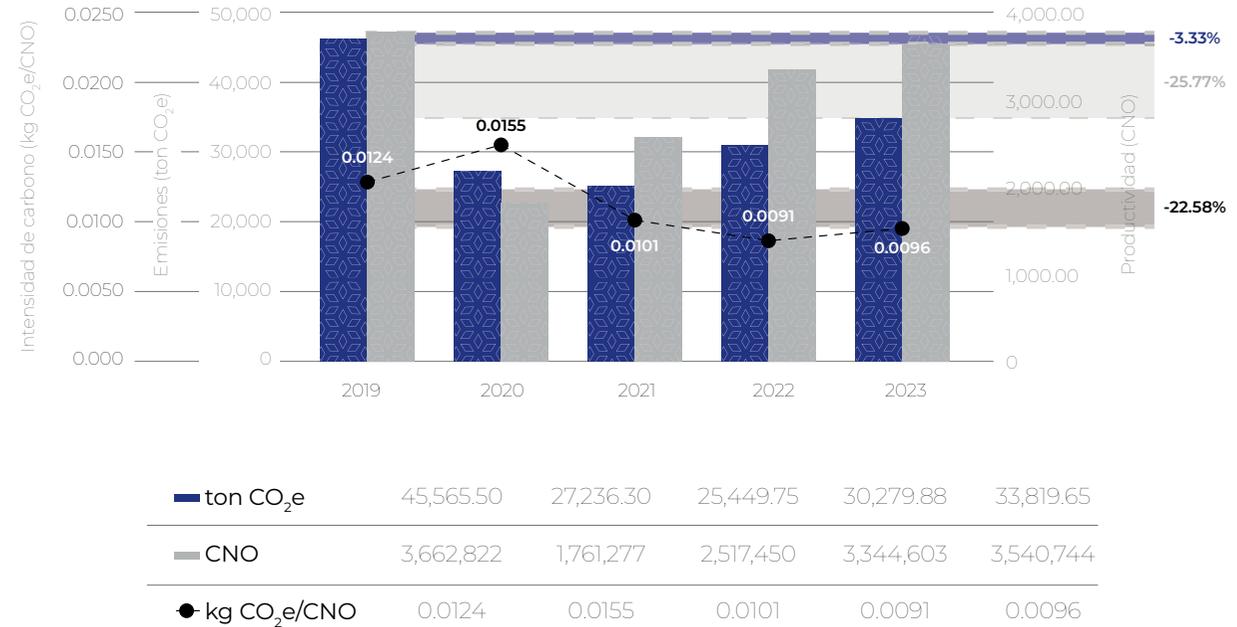
Desde el año base de 2019, Hoteles City ha logrado una notable reducción en sus emisiones de gases de efecto invernadero, alcanzando un descenso del 25.77% a pesar de tener un incremento de 1,309 habitaciones disponibles en el mismo periodo. Esta disminución en años anteriores estaba parcialmente asociada a la reducción de la productividad debido a los efectos de la pandemia de COVID-19. Sin embargo, este año, la productividad se ha estabilizado, mostrando una ligera modificación del 3.33% respecto al año base.

A pesar de los desafíos fluctuantes, hemos mantenido una trayectoria consistente hacia la mejora en la eficiencia energética y la sostenibilidad. La intensidad de carbono de nuestra operación ha disminuido en un 22.58%, reflejando un compromiso firme con la reducción del impacto ambiental y el fortalecimiento de nuestras prácticas de gestión sostenible.

Desde 2019, Hoteles City ha logrado reducir sus emisiones de CO₂ equivalente en 2.80 kg por Cuarto Noche Ocupado. Esta mejora en la eficiencia energética se atribuye a tres factores clave:

- **Cambio de infraestructura energética:** Se ha priorizado la transición hacia combustibles con menor impacto ambiental, destacando la conversión de nuestras instalaciones al uso de Gas Natural.
- **Optimización de recursos:** Hemos incrementado la productividad manteniendo el mismo nivel de recursos que en años anteriores, lo cual ha resultado en una operación más eficiente.
- **Reducción de los factores de emisión eléctrica:** En los países donde operamos, hemos logrado disminuir los factores de emisión asociados al consumo eléctrico, gracias a políticas y tecnologías más limpias y eficientes.

Estas acciones subrayan nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad y la gestión eficiente de los recursos naturales, reflejando un avance significativo en la reducción de nuestra huella de carbono.



DETALLE DEL CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO

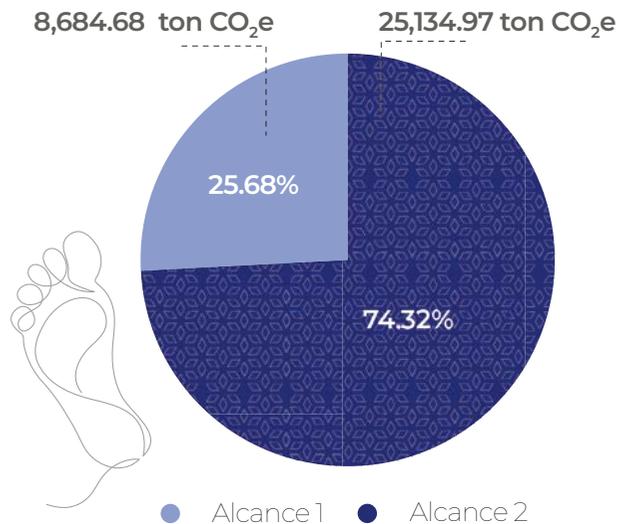
ALCANCE	FUENTE	CONSUMO	UNIDAD	ENERGÍA (GJ)	EMISIONES (ton CO ₂ e)	VARIACIÓN EN CANTIDAD (ton CO ₂ e)	PORCENTAJE
ALCANCE 1	Diesel	15,783.21	litro	602.09	45.32	15.18	↑ 50.36%
ALCANCE 1	Gasolina	416,673.61	litro	12,530.04	904.43	164.14	↑ 22.17%
ALCANCE 1	Gas Natural	3,313,270.00	litro	129.49	7.71	3.54	↑ 84.89% ⁵
ALCANCE 1	Gas LP	3,124,501.12	litro	81,616.92	5,295.66	-1,166.86	↓ -18.06%
ALCANCE 1	R410A ⁶	1,077,820.00	g	NA	2,431.56	2,431.56	NA
ALCANCE 2	Electricidad ⁷	59,205,600.00	kWh	213,139.89	25,134.97	2,092.20	↑ 9.08%

⁵Se observa un incremento del 84.89% con respecto a las emisiones por consumo de Gas Natural, sin embargo esto se debe a la transición de uso de Gas LP a Gas Natural, por lo que se espera observar este comportamiento de incremento desde este año hasta terminada la transición. ⁶No se reportó el año pasado. ⁷Se reportó el año pasado en TJ.

En el marco del proceso de mejora continua, Hoteles City ha implementado cambios significativos en el reporte de Gases de Efecto Invernadero (GEI) para el año 2023. Siguiendo las mejores prácticas del sector hotelero y las directrices de reporte de emisiones, hemos incorporado por primera vez la evaluación de los equipos de refrigeración. Anteriormente no considerados, estos equipos son fuente de emisiones fugitivas debido a fugas de refrigerantes como el R410A, esenciales para garantizar un reporte completo y transparente de nuestras emisiones.

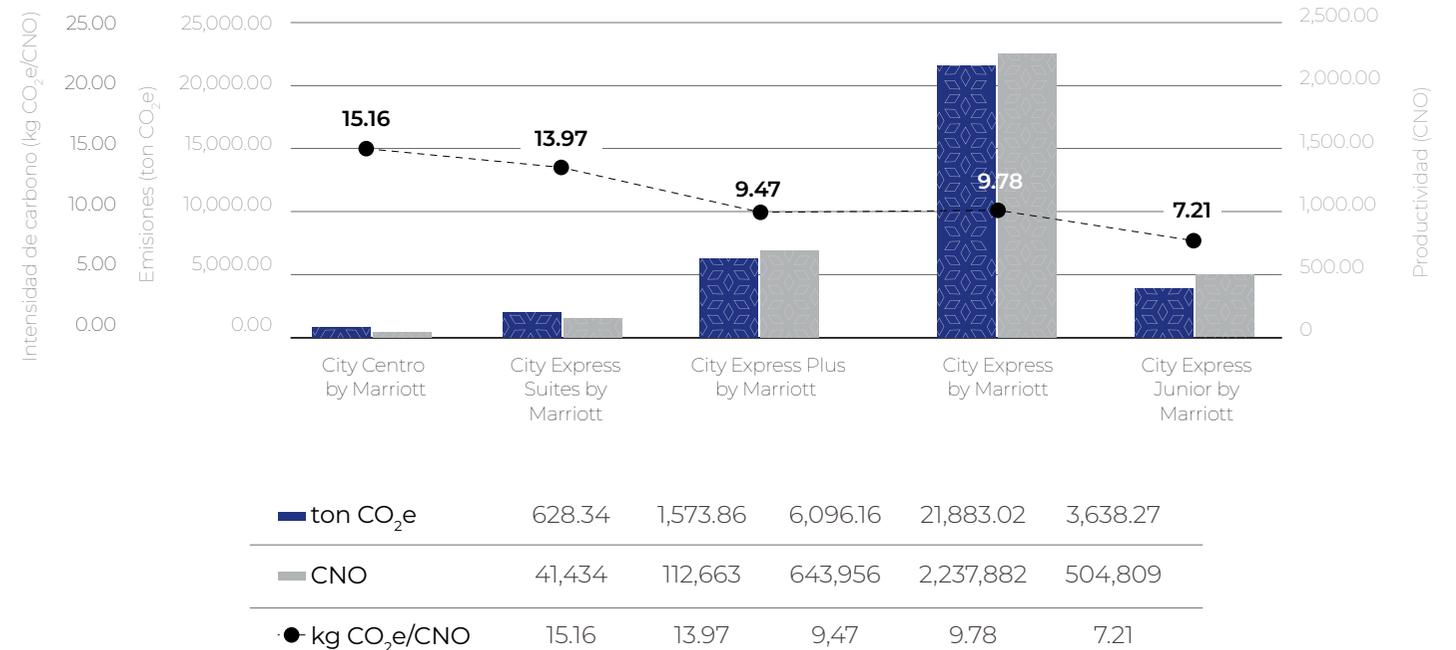
El año 2023 también ha mostrado un incremento en el consumo de nuestros principales energéticos: Diésel aumentó un 48.51%, Gas Natural un 90.85%, Gasolina un 22.17% y Electricidad un 8.43%. Este aumento en el consumo, combinado con un incremento del 5.86% en la productividad, medida como Cuarto por Noche Ocupado (CNO), ha resultado en un aumento general de las emisiones totales respecto al año anterior. El cambio más significativo se observó en el consumo de Gas Natural y en la inclusión de las emisiones fugitivas de los equipos de refrigeración, cabe mencionar la reducción que tuvimos en este periodo del 18.06% en Gas LP.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ALCANCE



*Alcance 1 (Directo): Gas LP, Gas Natural, Diésel, Gasolina y Refrigerantes
 ** Alcance 2 (Indirecto): Electricidad

EMISIONES POR MARCA POR CUARTO NOCHE OCUPADO



City Express Junior by Marriott: se destacó como la **marca más ecoeficiente**, emitiendo un total **7.21 kg de CO₂e** por Cuarto Noche Ocupado (CNO).



City Express Plus by Marriott: reportó un nivel de **eficiencia alta** con la emisión de **9.47 kg de CO₂e** por CNO. A pesar de tener la mayor cantidad de emisiones, esta marca exhibe una de las mejores eficiencias entre todas las marcas.



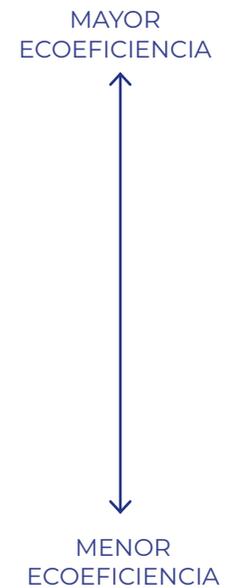
City Express by Marriott: la marca tuvo un nivel de **eficiencia medio**, generando una emisión de **9.78 kg CO₂e** por Cuarto Noche Ocupado.



City Express Suites by Marriott: la marca con nivel **medio bajo de eficiencia**, dado que emite **13.97 kg CO₂e** por Cuarto Noche Ocupado.



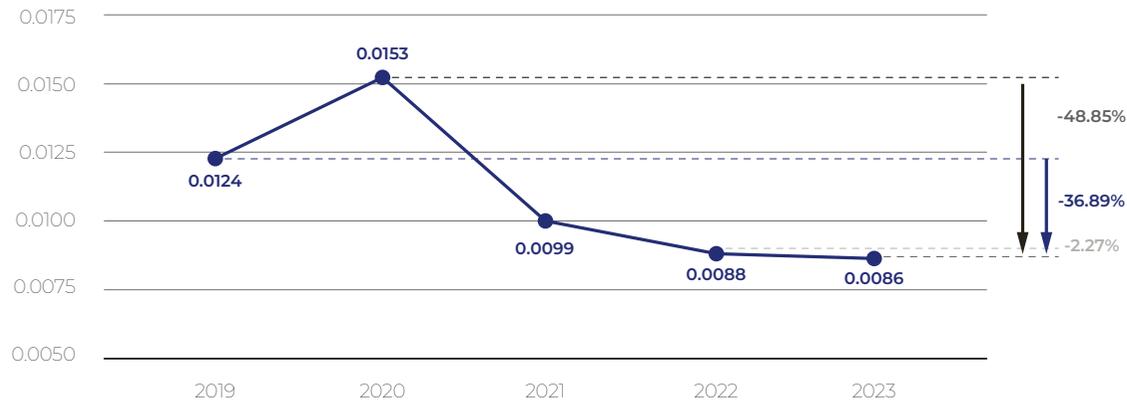
City Centro by Marriott: muestra la **menor eficiencia** al emitir **15.16 kg de CO₂e** por CNO. Aunque tiene las menores emisiones, es la menos eficiente en términos de ecoeficiencia.



COMPARATIVA DE INTENSIDAD DE CARBONO POR CUARTO NOCHE OCUPADO (C.N.O.)

GRI 305-4

Se presenta un análisis comparativo de la huella de carbono resultante del consumo de gas y electricidad desde 2019 hasta el presente por C.N.O. Para el año 2023, la intensidad de la huella de carbono por Cuarto Noche Ocupado se sitúa en 0.0086 CO₂e/C.N.O. (equivalente a 8.6 kg CO₂e/CNO).



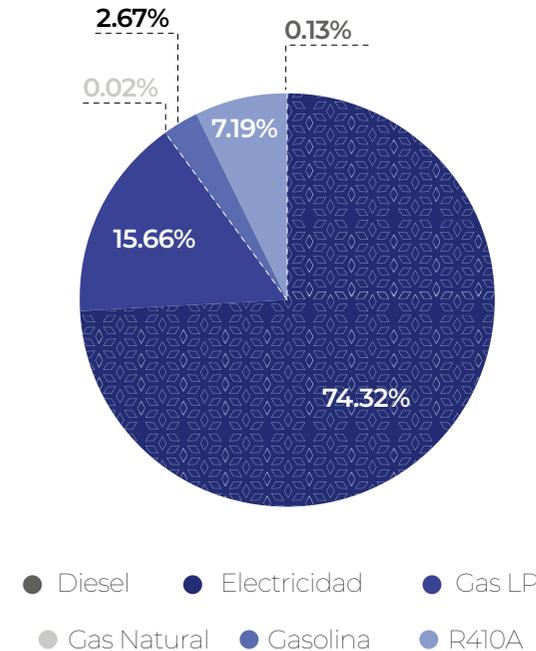
Para realizar una comparativa histórica, se ha realizado un análisis de la intensidad de carbono correspondiente al consumo de combustibles gaseosos (Gas LP y Gas Natural) y de electricidad desde 2019.

Para 2023, la intensidad de carbono relacionada con estas fuentes fue de 0.0086 ton CO₂e/CNO, lo que significa una reducción de 2.27% con respecto al año pasado. En comparación con el año de menor eficiencia (2020), se tuvo una reducción de la intensidad de carbono de 48.85%. Mientras que con respecto al año de determinación de la línea base (2019) se tuvo una reducción de 36.89%.

Para mayor información sobre el cálculo de nuestra huella de carbono, puedes consultar nuestro reporte 2023: Haz clic [aquí](#) »

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ENERGÍA

La principal fuente de emisiones en Hoteles City durante 2023 fue el consumo eléctrico, que representó el 74.32% del total de emisiones. Este año, se observó un incremento del 8.43% en el consumo eléctrico en comparación con el año anterior. La segunda mayor fuente de emisiones fue el consumo de Gas LP, que constituyó el 15.66% de las emisiones totales, reflejando las principales actividades operativas de la empresa.



INTENSIDAD DE EMISIONES TOTALES

El cálculo de la intensidad total de emisiones en relación con la operación del negocio se basa en el Cuarto Noche Ocupado (C.N.O.), utilizado como denominador. Este indicador incluye todas las emisiones generadas tanto por Alcance 1 como por Alcance 2, abarcando los gases de efecto invernadero previamente identificados en nuestros informes.



La intensidad de carbono de Hoteles City experimentó un incremento del 5.49% en comparación con el año anterior, atribuible principalmente a la inclusión de las emisiones fugitivas de refrigerantes, las cuales no se habían considerado en los informes anteriores. Sin embargo, al centrar el análisis exclusivamente en las mismas fuentes de emisión tradicionales—Gasolina, Diesel, Gas Natural, Gas LP y Electricidad—se observa una disminución del 2.20% en la intensidad de carbono respecto al año 2022.



EFICIENCIA ENERGÉTICA

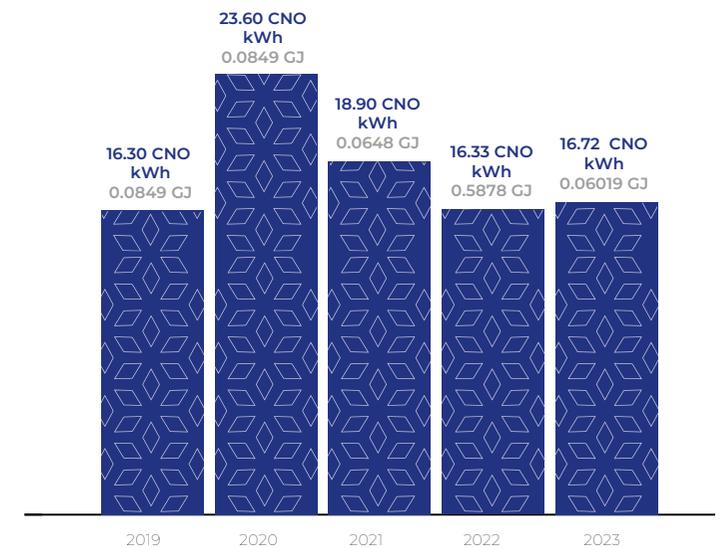
GRI 3-3, 302-1, 302-3 **SASB** SV-HL-130a.1 **SASB** – Gestión de Energía **ODS 7** **Meta:** 7.3 **Tema material:** consumo y eficiencia energética. **COP:** Principios 7, 8 y 9



Al finalizar el año 2023, experimentamos un incremento del 2.39% en el consumo energético* por Cuarto Noche Ocupado en comparación con el año anterior**.

- Mantenemos un monitoreo constante del consumo de energía en el 100% de nuestras propiedades, asegurando así una gestión eficiente y responsable.
- Continuamos con un cumplimiento del 100% de las regulaciones locales y nacionales en materia energética, reflejando nuestro compromiso con la sostenibilidad y las mejores prácticas del sector.

Los datos aquí presentados provienen de nuestros registros internos, asegurando precisión y transparencia en nuestra información.



*La medición de esta energía no está separada por calefacción y refrigeración.
 **Resultado que se obtiene por el incremento en la ocupación en los hoteles durante 2023, al haber mayor ocupación, la electricidad que se consume en las habitaciones y áreas públicas se distribuye entre un mayor número de cuartos ocupados.



En México, la Comisión Federal de Electricidad (CFE) sigue siendo la proveedora exclusiva de la energía eléctrica que consumen los Hoteles City, cubriendo el 100% de nuestras necesidades energéticas. En la región de América Latina, seleccionamos proveedores de energía locales, que varían en función de cada ubicación, para garantizar un suministro eficiente y adaptado a las condiciones del mercado regional.

Presentamos a continuación el informe de nuestros consumos de energía eléctrica correspondiente al cierre del año 2023.

REGIÓN	CONSUMO PROMEDIO KWH CUARTO NOCHE OCUPADO	ENERGÍA	
		KWH	GJ
METROPOLITANA	11.30	3,959.30	14,253.48
CENTRO OCCIDENTE	15.73	5,940,079	21,384.28
NORESTE	17.94	9,526,815	34,296.53
NOROESTE	15.85	10,074,675	36,268.83
SUR	15.29	5,185,560	18,668.02
SURESTE	17.77	8,776,515	31,595.45
PLUS CENTRO⁸	20.48	13,148,321	47,333.96
LATAM⁹	15.17	2,594,734	9,341.04
TOTAL	16.72	59,206,000	213,142

⁸Plus Centro: considera consumos de la marca City Express Plus by Marriott, City Express Suites by Marriott y City Centro by Marriott, de hoteles ubicados en México.
⁹LATAM: considera las marcas City Express Plus by Marriott, City Express by Marriott, City Express Junior by Marriott de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia.



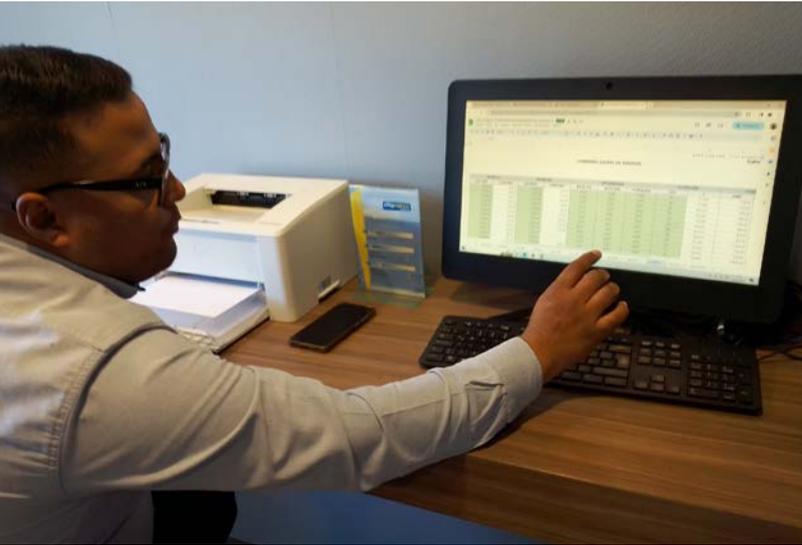
City Express Plus by Marriott Tijuana



59,206,000 kWh
 (213,142 GJ) consumo anual de energía eléctrica

Desde la fundación de Hoteles City, hemos hecho de la integración de energías limpias una parte esencial de nuestra visión a largo plazo. Con la firma de un contrato de compra de energía o PPA (*Purchase Power Agreement*) hacia finales de 2019, nos propusimos avanzar hacia fuentes de energía limpia, buscando con ello reducir los costos operativos y elevar la ecoeficiencia de nuestras operaciones. Este acuerdo es una pieza clave en nuestra iniciativa para disminuir la huella de carbono en al menos un 60% de nuestras propiedades.

Actualmente, enfrentamos incertidumbre en cuanto a la continuidad de estas fuentes energéticas renovables debido a la volatilidad de las políticas gubernamentales, lo que representa un desafío para su implementación consistente.



SISTEMA DE MONITOREO REMOTO PARA SISTEMAS CRÍTICOS

En Hoteles City, hemos implementado un programa de mantenimiento predictivo apoyado por un avanzado sistema de monitoreo remoto. Este sistema nos permite supervisar en tiempo real el funcionamiento de los equipos esenciales en los cuartos de máquinas y los sistemas de aire acondicionado, así como el seguimiento detallado del consumo energético. Nuestro objetivo es alcanzar una mayor eficiencia operativa.

Gracias a esta tecnología, podemos observar de manera instantánea los patrones de consumo energético y actuar rápidamente ante cualquier indicio de sobreconsumo o irregularidad en el funcionamiento de los equipos. Esta capacidad de respuesta proactiva es fundamental para la optimización de los recursos, permitiéndonos realizar mantenimiento preventivo o correctivo en el momento preciso, evitando así potenciales averías. El sistema está operativo en cinco de nuestros hoteles y estamos planificando su expansión a toda la cadena en el futuro próximo.



CALENTADORES SOLARES

ODS 7 Meta: 7.2

En nuestra operación, la adopción de calentadores solares es una manifestación de nuestro compromiso con las energías limpias. Esta tecnología no solo contribuye a la disminución de emisiones contaminantes, sino que también juega un rol crucial en la reducción de nuestra huella de carbono y en la disminución del consumo de gas. Estos pasos refuerzan nuestra dedicación a prácticas sostenibles y responsables con el medio ambiente.

En 2023, los hoteles City Express Plus by Marriott Mexicali y City Express Plus by Marriott Guadalajara Expo operan con calentadores solares, ecotecnología que ha permitido un ahorro de hasta 30% en el consumo de gas, comparado con otras propiedades de la cadena que se encuentran en la misma zona y con el mismo promedio de ocupación.

La incorporación de energías limpias en nuestras instalaciones es un paso más para alcanzar los objetivos de sostenibilidad que nos hemos propuesto en Hoteles City. Esta iniciativa se suma a nuestros esfuerzos continuos por reforzar nuestro compromiso con el medio ambiente, enriqueciendo así nuestro portafolio de acciones ambientales.



CONSUMO DE GAS

ODS 7 Meta: 7.3

Al concluir el año 2023, se registró un aumento del 9.64% en el consumo total de gas (Gas LP y Gas Natural) por Cuarto Noche Ocupado respecto al año anterior*. Al finalizar 2023, un total de 43 hoteles de la cadena utilizaban Gas Natural, correspondiente al 28.5% de las propiedades.

A continuación, se muestra el desglose del consumo total por región, así como el detalle del consumo total de Gas LP y Gas Natural:

Durante 2023, usamos 3,124,501.12 litros de Gas LP (48.5%) y 3,313,270.00 litros de Gas Natural (51.4%), lo que da un total de 6,437,771.12 litros de gas.

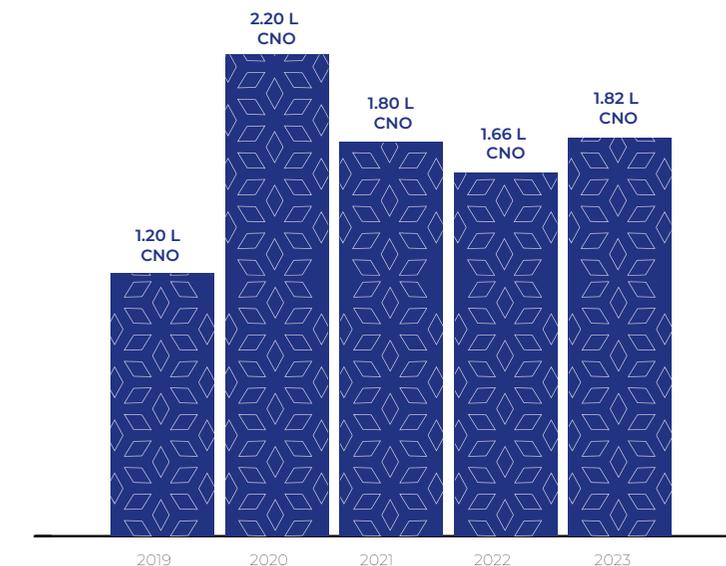
CONSUMO DE GAS POR TIPO (LITROS)					
REGIÓN	CONSUMO PROMEDIO CUARTO NOCHE OCUPADO	GAS LP (LITROS)		GAS NATURAL (LITROS)	
METROPOLITANA	1.92	280,334.60	42%	392,121.63	58%
CENTRO OCCIDENTE	1.39	447,541.00	85%	77,596.80	15%
NORESTE	2.01	439,474.08	41%	626,451.51	59%
NOROESTE	1.70	544,381.57	50%	534,729.43	50%
SUR	1.23	418,205.67	100%	0.00	0%
SURESTE	0.99	488,353.50	100%	0.00	0%
PLUS CENTRO ¹⁰	2.45	478,581.70	30%	1,091,710.36	70%
LATAM ¹¹	3.61	27,629.00	4%	590,660.27	96%

*El incremento en el consumo es debido a un aumento en la ocupación de los hoteles; al haber mayor ocupación, el gas que se consume en las habitaciones y áreas públicas se distribuye entre un mayor número de cuartos ocupados.

El aumento en el consumo de gas por Cuarto Noche Ocupado en 2023, comparado con 2019, es del 51.67%. Este incremento está asociado al incremento de la ocupación registrada en el año considerando que nuestros sistemas de calentamiento de agua y recirculación operan de manera continua para garantizar la disponibilidad inmediata y la temperatura estándar del agua que proporcionamos en toda nuestra cadena hotelera.



Los datos correspondientes al consumo total de gas por Cuarto Noche Ocupado al término de 2023 se detallan a continuación:



- LP: Gas Licuado del Petróleo.

- Gas Natural: Mezcla de hidrocarburos simples compuesta principalmente por metano.

¹⁰Plus Centro: considera consumos de la marca City Express Plus by Marriott, City Express Suites by Marriott y City Centro by Marriott, de hoteles ubicados en México.

¹¹LATAM: considera las marcas City Express Plus by Marriott, City Express by Marriott, City Express Junior by Marriott de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia.

CUIDADO DEL AGUA

GRI 3-3, 303-3 SASB SV-HL-140a.1 SASB – Gestión de Agua **ODS 6 Meta: 6.4 Tema material:** uso sustentable del agua

En un contexto donde el agua es un recurso cada vez más valioso, reafirmamos nuestro compromiso con su cuidado, protección y uso responsable. Para asegurar la eficiencia hídrica, las propiedades que operamos están equipadas con ecotecnologías y cuentan con procesos innovadores para las actividades diarias.

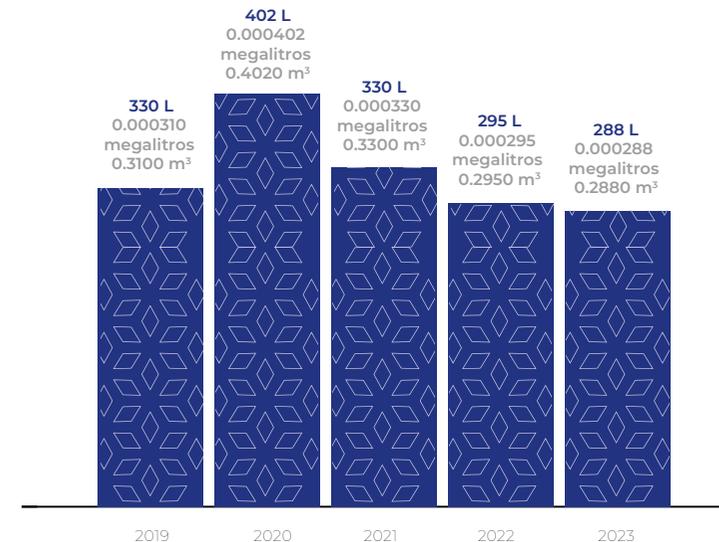


City Express Plus by Marriott Mexicali

El monitoreo del consumo de agua se lleva a cabo diariamente mediante registros precisos, utilizando tanto el medidor principal como medidores secundarios instalados en áreas críticas como el cuarto de máquinas y la lavandería. El suministro de agua de las propiedades proviene principalmente de la red municipal y en algunas zonas, con sistemas de pipas o pozos propios.

En 2023, continuamos la trayectoria de reducción en el consumo de agua, logrando disminuir su uso en un 2.37% en comparación con 2022. Esta tendencia a la baja también se refleja en una reducción del 28.3% respecto al año 2020, marcando un progreso significativo en nuestro compromiso con la sostenibilidad. Seguiremos esforzándonos por optimizar el uso de este recurso vital, consolidando así nuestra responsabilidad con el medio ambiente y reforzando nuestras iniciativas de conservación.

USO DE AGUA (CUARTO NOCHE OCUPADO)



Al cierre de 2023, logramos una reducción del 2.37% en el uso de agua por Cuarto Noche Ocupado en comparación con el año 2022.



City Express Plus by Marriott Mérida

En 2023, el total de uso de agua fue de 1,019,943,000 litros, equivalentes a 1,019,943 m³ y 1019.9 megalitros.

ANÁLISIS DE ESTRÉS HÍDRICO

GRI 3-3, 303-3 SASB SV-HL-140a.1 SASB – Gestión de Agua **Tema material:** gestión de riesgos climáticos, sociales ambientales y económicos. **COP:** Principios 7, 8 y 9

Mantuvimos el compromiso de monitorear el estrés hídrico en las ubicaciones de nuestros hoteles en México durante 2023.

Nos hemos enfocado en detectar áreas de alto estrés hídrico para gestionar de manera eficiente los riesgos ambientales asociados y adoptar prácticas avanzadas en la administración del agua. Nuestro objetivo es minimizar el consumo y el impacto ambiental, optimizando operaciones y asegurando que nuestros huéspedes disfruten de una estancia eco-consciente, especialmente en regiones críticas por su escasez de agua.

USO DE AGUA POR REGIÓN (CUARTO NOCHE OCUPADO)

REGIÓN	CONSUMO DE AGUA		
	LITROS	MEGALITROS	M ³
METROPOLITANA	176	0.000176	0.176
CENTRO OCCIDENTE	374	0.000374	0.374
NORESTE	263	0.000263	0.263
NOROESTE	291	0.000291	0.291
SUR	240	0.000240	0.240
SURESTE	374	0.000374	0.374
PLUS CENTRO¹²	281	0.000281	0.281
LATAM¹³	267	0.000267	0.267

¹²Plus Centro: considera consumos de la marca City Express Plus by Marriott, City Express Suites by Marriott y City Centro by Marriott, de hoteles ubicados en México. ¹³LATAM: considera las marcas City Express Plus by Marriott, City Express by Marriott, City Express Junior by Marriott de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia

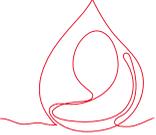


City Centro by Marriott Oaxaca

HOTELES UBICADOS EN ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO

De acuerdo con el análisis de estrés hídrico realizado en 2023, incluimos el porcentaje de hoteles situados en zonas clasificadas* con escasez absoluta, con escasez de agua y con disponibilidad de agua.



 **78%**
Escasez absoluta

 **10%**
Con escasez de agua

 **12%**
Con disponibilidad de agua

*Para este caso, se usó la clasificación propuesta por Falkenmark y Widstrand (1992), y que "es la manera más conocida para definir el estrés hídrico" (Carabias y Landa, 2005).



City Express Plus by Marriott Ensenada



EXTRACCIÓN DE AGUA

A continuación, presentamos los datos de extracción de agua superficial y subterránea utilizada por nuestra cadena durante el año 2023, detallados por región.

REGIÓN	% HOTELES	AGUA QUE PROVIENE DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN MUNICIPAL Y PIPAS (ML)	AGUA SUBTERRÁNEA POZO (ML)	TOTAL (ML)	PROPORCIÓN DE AGUA EXTRAÍDA (%)
METROPOLITANA	11%	61.63	0	6.16	6%
CENTRO OCCIDENTE	13%	141.07	0	14.11	14%
NORESTE	15%	13991	0	13.99	14%
NOROESTE	16%	184.18	0.82	18.50	18%
SUR	11%	76.71	4.73	7.67	8%
SURESTE	12%	149.48	35.32	14.95	18%
PLUS CENTRO¹⁴	19%	176.43	4.05	17.64	18%
LATAM¹⁵	4%	45.63	0	4.56	4%
TOTAL	100%	975.03	44.92	97.58	100%

ML: Megalitro

¹⁴Plus Centro: considera consumos de la marca City Express Plus by Marriott, City Express Suites by Marriott y City Centro by Marriott, de hoteles ubicados en México.

¹⁵LATAM: considera las marcas City Express Plus by Marriott, City Express by Marriott, City Express Junior by Marriott de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia.

EXTRACCIÓN DE AGUA EN ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO

Para el cierre del año 2023, se identificó que un 72% de nuestro abastecimiento de agua se realizó desde regiones categorizadas con escasez absoluta hídrica. En contraste, el 28% restante se extrajo de zonas sin escasez absoluta.

A continuación, detallamos la extracción de agua por región, destacando las diferencias entre las áreas de alto estrés hídrico y aquellas sin escasez absoluta.

REGIÓN	TOTAL DE AGUA EXTRAÍDA POR REGIÓN, DE HOTELES UBICADOS EN ZONAS EA (ML)	PROPORCIÓN DE AGUA EXTRAÍDA DE ZONAS EA (%)	PROPORCIÓN DE AGUA EXTRAÍDA DE ZONAS SEA (%)
METROPOLITANA	6.16	100%	0%
CENTRO OCCIDENTE	11.74	78%	22%
NORESTE	12.31	88%	12%
NOROESTE	18.50	100%	0%
SUR	15.95	57%	43%
SURESTE	4.76	4%	96%
PLUS CENTRO ¹⁶	1.09	87%	13%
TOTAL	70.52	72%	28%

ML: Megalitro /EA: Escasez absoluta /SEA: Sin escasez absoluta

¹⁶Plus Centro: considera consumos de la marca City Express Plus by Marriott, City Express Suites by Marriott y City Centro by Marriott, de hoteles ubicados en México.

En Hoteles City, demostramos nuestra eficiencia y compromiso con la sostenibilidad hídrica mediante prácticas responsables y tecnologías avanzadas:

- Hemos integrado dispositivos de bajo consumo que nos permiten una gestión eficaz del agua en nuestra operativa diaria. Además, contamos con sistemas de tratamiento de agua que refuerzan nuestro enfoque hacia la conservación de este recurso esencial.

- En línea con nuestra estrategia de monitorización y control, disponemos de medidores en puntos clave que nos facilitan la supervisión precisa del uso del agua, asegurando una respuesta inmediata ante cualquier desviación del consumo óptimo.
- Hemos instalado tecnologías ahorradoras en puntos de uso común como lavabos, duchas y sanitarios, lo cual se traduce en un ahorro significativo durante la estancia de nuestros clientes.
- Optimizamos constantemente los procesos de limpieza de habitaciones y áreas comunes, haciendo uso de productos biodegradables que minimizan nuestro impacto ambiental. Además, aseguramos que las operaciones en lavandería se realicen con la máxima eficiencia, ejecutando cargas completas.
- Controlamos nuestros sistemas de riego mediante horarios específicos para reducir el desperdicio, y llevamos a cabo revisiones periódicas y mantenimiento preventivo en nuestras instalaciones para evitar y detectar fugas.
- Contamos con 14 plantas de tratamiento de aguas residuales diseñadas para promover el saneamiento eficiente, con una capacidad de tratamiento significativa, reflejando nuestra dedicación no solo a cumplir, sino a superar los estándares ambientales.
- Estas acciones son pilares en nuestra visión de sostenibilidad y subrayan el empeño continuo por conservar el agua, un recurso vital, para las futuras generaciones.

Nos hemos fijado objetivos claros para el período 2022-2025, los cuales incluyen:

- Realizar un seguimiento semestral de la intensidad de sequía en todas las áreas donde operamos, lo que es fundamental para gestionar adecuadamente el riesgo en el abastecimiento de agua.
- Evaluar y adoptar continuamente nuevas tecnologías y métodos que mejoren la gestión del agua dentro de nuestras instalaciones, sin alterar la comodidad de nuestros huéspedes.
- Mantener un monitoreo constante del uso del agua en cada uno de nuestros hoteles para identificar desviaciones y poner en marcha acciones correctivas que aseguren la eficiencia hídrica.

Estos pasos reflejan nuestro compromiso con la conservación de recursos y la protección del medio ambiente, al tiempo que garantizan la excelencia en el servicio que ofrecemos.

GESTIÓN DE RESIDUOS

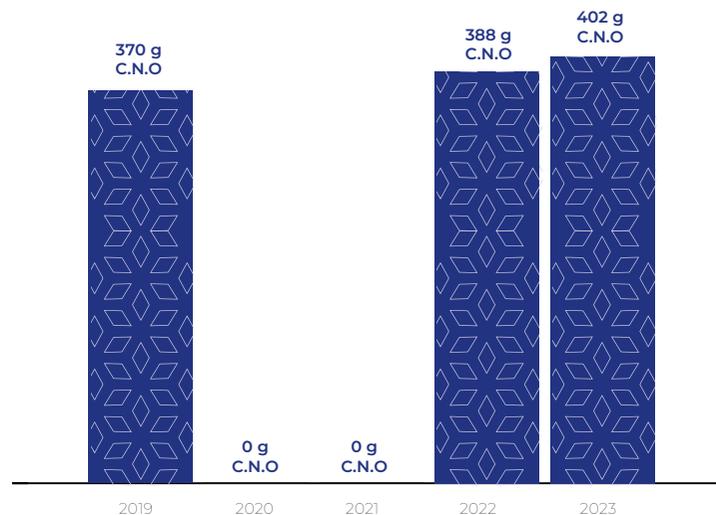
GRI 3-3, 306-4 ODS 12 Meta: 12.5. COP: Principios 7 y 8

En Hoteles City, promovemos activamente una política ambiental y un programa de reciclaje comprometiendo a nuestro equipo y a nuestros huéspedes en estas iniciativas.

A lo largo de nuestra operación, implementamos prácticas estandarizadas para la recolección, separación y registro de residuos generados en nuestras operaciones. Estos residuos son entregados responsablemente a gestores autorizados que cumplen con todas las normativas ambientales vigentes.

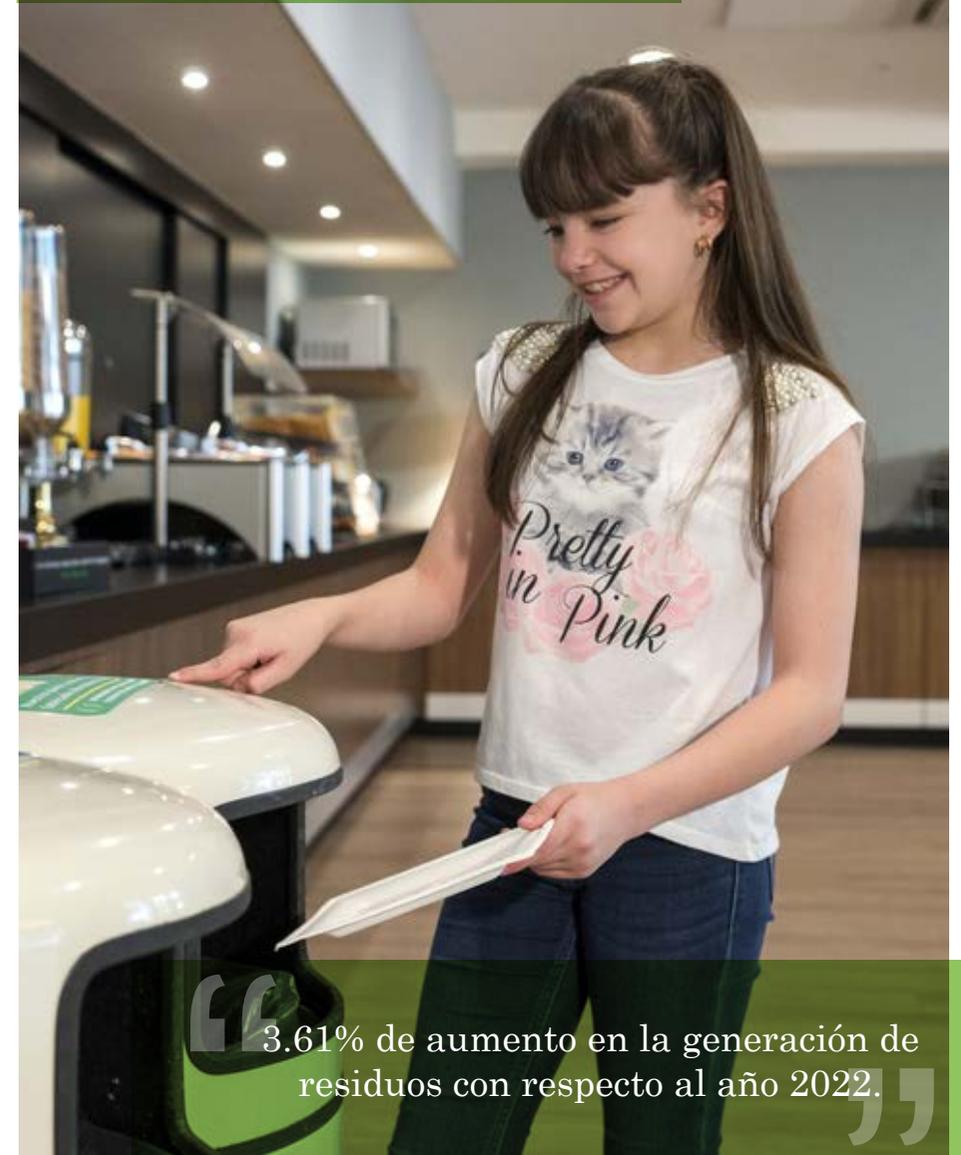
Perseveramos en la formación de nuestro personal en Gestión Integral de Residuos (GIR), asegurando la eficacia de nuestros procedimientos de separación y medición. Continuamos explorando y adoptando nuevas iniciativas que contribuyan a minimizar nuestra huella de residuos.

Te invitamos a conocer nuestra política de Gestión de Residuos [aquí](#) »



1,424

toneladas de residuos en promedio se produjeron a nivel cadena en 2023.

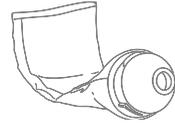


“ 3.61% de aumento en la generación de residuos con respecto al año 2022. ”

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS POR CUARTO NOCHE OCUPADO



39%
orgánicos



3%
aluminio



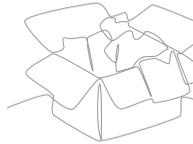
9%
pet



2%
vidrio



8%
papel y cartón



39%
inorgánicos

GENERACIÓN DE RESIDUOS PROMEDIO POR REGIÓN

REGIÓN	2023 (GRAMOS POR CUARTO NOCHE OCUPADO)
METROPOLITANA	0.424
CENTRO OCCIDENTE	0.394
NORESTE	0.391
NOROESTE	0.388
SUR	0.415
SURESTE	0.406
PLUS CENTRO ¹⁷	0.409
LATAM ¹⁸	0.411



Se donaron
16,603
blancos de cama y baño para
su reciclaje o reutilización.

Mantenemos nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar comunitario a través de nuestra participación activa en eventos de reciclaje y colecta de tapitas de plástico. Adicionalmente, reforzamos nuestro programa de voluntariado con la donación de blancos de cama a diversas instituciones benéficas. Esta iniciativa no solo apoya a las comunidades locales, sino que también contribuye a alargar

la vida útil de estos textiles. Así, disminuimos la presencia de residuos en los vertederos y mitigamos el impacto ecológico derivado de la fabricación de nuevos materiales.

Nuestras acciones reflejan un esfuerzo constante por una operación más consciente y un firme apoyo a la responsabilidad ambiental y social.

¹⁷Plus Centro: considera consumos de la marca City Express Plus by Marriott, City Express Suites by Marriott y City Centro by Marriott, de hoteles ubicados en México.

¹⁸LATAM: considera las marcas City Express Plus by Marriott, City Express by Marriott, City Express Junior by Marriott de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia

PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

GRI 3-3, 304-1, 304-2 **SASB** SV-HL-160a.1 **SASB**- Impactos Ecológicos **ODS** 15 **Meta:** 15.1 **Tema material:** gestión de la biodiversidad y protección del hábitat en el destino y preservación del patrimonio natural. **COP:** Principios 7 y 8

“ Al cierre de 2023, contamos con un total de 13 hoteles ubicados cerca o en alguna de estas zonas, equivalentes al 8.5% del total de los hoteles. ”



IMPACTO EN LAS OPERACIONES

Las actividades de Hoteles City han sido catalogadas por autoridades como de impacto ambiental adverso pero no significativo, indicando que nuestras operaciones son congruentes con el medio ambiente circundante.

Estamos comprometidos con la protección de la biodiversidad en México, y por ello implementamos medidas efectivas para reducir cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en los procesos naturales de las áreas donde operamos.

NÚMERO DE INSTALACIONES UBICADAS CERCA O EN ZONAS PROTEGIDAS

Consideramos Área Natural Protegida las que marca la Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.



HOTELES CERCA O EN ZONAS DE RESERVAS PROTEGIDAS:

1. City Express Playa del Carmen
2. City Express Suites Playa del Carmen
3. City Express Suites Cabo San Lucas
4. City Express Plus Cabo San Lucas
5. City Express Junior Puebla Angelópolis
6. City Express Puebla Angelópolis
7. City Express Cancún
8. City Express Junior Cancún
9. City Express Paraíso
10. City Express Junior Villahermosa
11. City Express Tampico
12. City Express Tuxpan
13. City Express Veracruz

HOTELES QUE RESPETAN VEGETACIÓN NATIVA

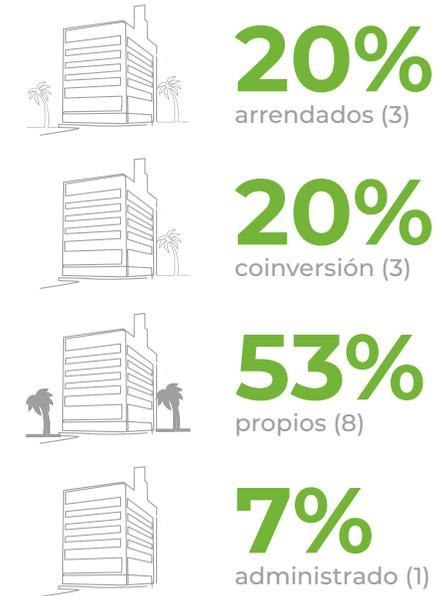
14. City Express Costa Rica
15. *City Express Mérida



City Express by Marriott San José Costa Rica

Los hoteles ubicados en estas zonas cumplen con todos los requerimientos dispuestos en la Legislación Federal (Nacional), estatal y municipal para su construcción y operación.

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE TIERRA DE LOS HOTELES UBICADOS EN RESERVAS PROTEGIDAS



Notas:

La ubicación de los hoteles se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.cityexpress.com>
 El 100% de tipo de operación es clasificada como hotelera.
 El valor de la biodiversidad (atributos del área protegida) es clasificada como ecosistema terrestre.
 Ninguno de los hoteles se encuentra ubicados en zonas que aparezcan en listas especiales de cuidado de la biodiversidad.
 *Se debe proteger los ejemplares de *Thrinax radiata*, especie incluida en la NOM-059-SEMARNAT-2001. Se deben seleccionar preferentemente plantas nativas y evitar considerar especies exóticas.

CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GRI 413-1 SASB SV-HL-160a.2 SASB-Impactos Ecológicos Tema material: gestión de la biodiversidad y protección del hábitat en el destino. **COP:** Principios 7 y 8.



Una vez más, nos unimos con **Pronatura Noroeste A.C.** para proteger la biodiversidad y apoyar a las comunidades locales del noroeste de México. Nuestras acciones han estado dirigidas a mantener la riqueza natural de la región y a integrar a las comunidades en el proceso de conservación. A continuación, algunas de las iniciativas que apoyamos:

PESCA SOSTENIBLE

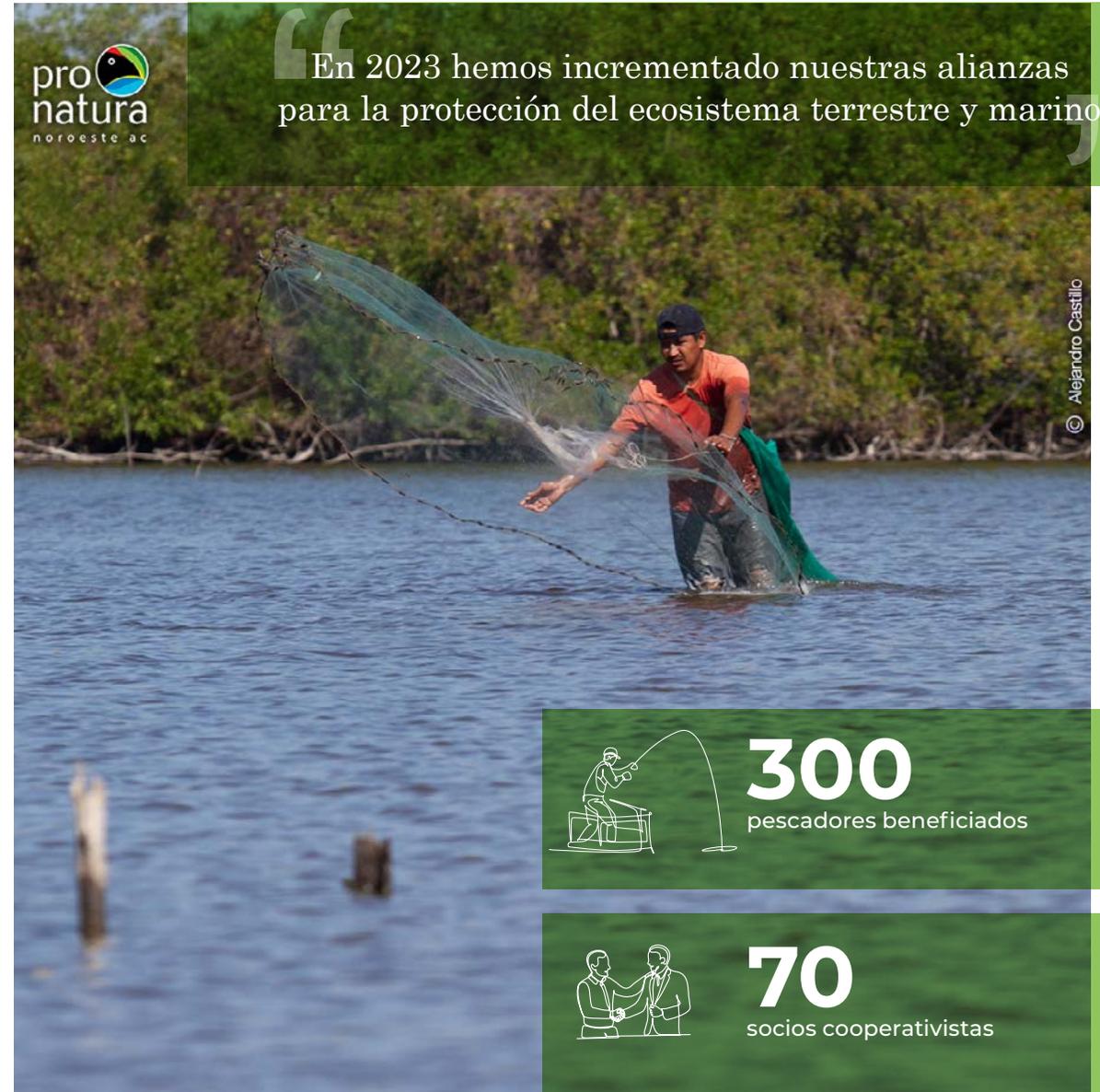
ODS 14 Meta: 14.4

Colaboramos con las comunidades pesqueras de la península de Baja California, evaluando y apoyando la adopción de prácticas de pesca que garanticen la sostenibilidad del sector, la conservación de los ecosistemas marinos. Durante este periodo, apoyamos a los pescadores para obtener sus recursos con artes de pesca sostenible, estas acciones les permiten que se apropien de los proyectos de conservación y mejora pesquera.

AGUA, DISPONIBILIDAD Y SANEAMIENTO

ODS 6 Metas: 6.4, 6.6

En Mexicali, B.C., estamos avanzando en la construcción de la planta de tratamiento de agua residual Guadalupe Victoria, y esta planta, junto con un humedal artificial, permitirá el tratamiento y reuso del agua para actividades productivas como el cultivo de nopal, **beneficiando directamente a 21,000 habitantes** de la comunidad de Guadalupe Victoria. Adicionalmente, en Nayarit, hemos logrado conservar y restaurar 400 hectáreas de humedales críticos en Marismas Nacionales, protegiendo el hábitat de diversas especies de flora y fauna y asegurando **beneficios ambientales para 1,400 residentes locales**. Estos proyectos refuerzan nuestro compromiso con la gestión sostenible del agua y la conservación de ecosistemas clave.



EDUCACIÓN Y CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL

ODS 13 Meta: 13.3

Contribuimos en el desarrollo de programas educativos para promover el conocimiento sobre la conservación marina y el impacto negativo de los plásticos en los océanos. Nuestra campaña educativa "Por un Mar libre de plásticos" ha alcanzado a más de **178 personas**, incentivando la formación de agentes de cambio ambiental en sus comunidades.

CONSERVACIÓN DE ECOSISTEMAS Y SERVICIOS AMBIENTALES

ODS 15 Meta: 15.4

Mantenemos la protección y el manejo adecuado de reservas ecológicas en Bahía Santa María y Laguna San Ignacio, B.C.S. y buscamos certificar nuevas áreas de conservación en Sinaloa. La conservación de estos sitios es vital para la producción de oxígeno y el mantenimiento de paisajes prístinos que son fundamentales para la vida silvestre y los servicios ecosistémicos.

RESTAURACIÓN ECOLÓGICA Y REFORESTACIÓN

ODS 15 Metas: 15.2 y 15.5

Avanzamos en la restauración de ecosistemas con la plantación de especies nativas y la reforestación en áreas clave. Nuestros esfuerzos en la concesión del Río Tijuana y el proyecto en el Delta del Río Colorado apuntan a compensar las emisiones de CO₂ y a fortalecer los hábitats naturales. Dentro de la concesión para la protección y conservación ambiental de Río Tijuana se llevó a cabo una **reforestación con más de 1,500 árboles nativos en 3 hectáreas**. Logrando con ello un avance del 30% de la meta final.

DESARROLLO DEL SENDERO INTERPRETATIVO DE ARROYO SAN MIGUEL Y RESTAURACIÓN DE MANGLARES EN COLIMA

ODS 15 Meta: 15.5

En 2023, se reflejó un avance en el proyecto del sendero interpretativo de Arroyo San Miguel, coordinando con autoridades y desarrollando un plan técnico que incluye medidas de conservación. Este proyecto permite avanzar en la caracterización de la biodiversidad local y en acciones como la limpieza del sendero y la instalación de señalética educativa. Paralelamente, se trabajó en la restauración de manglares en Cuyutlán, Colima, y en la formalización de la Laguna de Cuyutlán como área protegida, destacando la instalación de la estación MOTUS para el monitoreo de aves, reforzando nuestro compromiso con la conservación ambiental y la educación.



© Yurii Aguilera / CETMAR



espacios naturales
y desarrollo sustentable

RECUPERACIÓN DE LAS POBLACIONES DEL ÁGUILA REAL Y SU HÁBITAT EN MÉXICO

ODS 15 Meta: 15.5

Este programa surge como una estrategia integral para contrarrestar los efectos adversos causados por actividades humanas, como el sobrepastoreo y la erosión, que comprometen la supervivencia del águila real y su ecosistema. Nuestra labor con Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable (ENDESU) se orienta hacia la restauración de pastizales y la protección de especies clave, el proyecto involucra a la comunidad local en esfuerzos de conservación, con el objetivo de preservar la biodiversidad y asegurar un desarrollo sostenible. A continuación, se destacan algunos componentes clave del programa:

- Realización de acuerdos comunitarios para definir los integrantes de las brigadas.
- Talleres teórico-prácticos sobre problemáticas del cambio climático.
- Identificación y monitoreo de especies de flora y fauna de interés.
- Documentación de la presencia de parejas de águila real.
- Localización de nidos activos.
- Medición de las superficies de los sitios de anidación.
- Sistematización de datos sobre los territorios de anidación y áreas de caza.

Estas actividades, enmarcadas dentro de nuestro programa de recuperación, reflejan un enfoque holístico y comunitario hacia la conservación ambiental, destacando la importancia del águila real y el perrito llanero mexicano como especies paraguas para la protección del ecosistema de pastizales en Zacatecas.



Llevamos más de 10 años contribuyendo para preservar el Águila Real en nuestro país.

Otras acciones que también forman parte de nuestra alianza con ENDESU son las siguientes:

FORTALECIMIENTO DE LA ACUACULTURA DEL OSTIÓN AMERICANO EN MECOACÁN

ODS 14 Meta: 14.2

En 2023, continuamos el desarrollo del proyecto piloto para la acuicultura del ostión americano (*Crassostrea virginica*) en la laguna de Mecocacán, Paraíso, Tabasco, nos enfocamos en fortalecer las capacidades técnicas de las sociedades cooperativas locales enfocadas en promover la apreciación del cultivo intensivo de ostión y del uso de una tecnología innovadora para continuar con su cultivo.

RESTAURACIÓN ECOLÓGICA EN VERACRUZ

ODS 15 Metas: 15.1 y 15.5

Este año se trabajó en documentar los avances en restauración ecológica en la Reserva de la Biosfera Los Tuxtlas, Veracruz, destacando la transformación lograda

en un proyecto de ganadería silvopastoril y apicultura sostenible que comenzó hace 14 años. Se observó la **reforestación con especies frutales nativas en un predio de 18 hectáreas**, ahora un ecosistema floreciente que soporta café de sombra y vino de uva silvestre, resaltando el impacto positivo de la restauración ecológica en la economía local y la conservación ambiental.

RECUPERACIÓN DEL CÓNDOR DE CALIFORNIA EN MÉXICO

ODS 15 Meta: 15.5

Hoteles City brindó noches de hospedaje para que el equipo de ENDESU participará en el Foro Mar de Cortés en Los Cabos, donde se tuvo la oportunidad de compartir sobre la recuperación del Cóndor de California en México y, a través de una ponencia, se presentó la campaña "Adopta un Cóndor". Esta iniciativa invita a donaciones para sostener el programa, fortaleciendo así el vínculo entre la comunidad empresarial y la conservación de esta especie emblemática.



ODS 6 Metas: 6.1, 6.2

Unimos esfuerzos con Fundación Tarahumara para desarrollar el proyecto de Seguridad Hídrica, con el objetivo de garantizar el acceso al agua en las comunidades de la Sierra Tarahumara, Chihuahua, se realizaron diversas acciones como la formación en manejo de cuenca, construcción de infraestructuras para captación y almacenamiento de agua, y el fomento de la gestión comunitaria, con estas actividades se buscó cubrir necesidades esenciales de salud y desarrollo.

Objetivos logrados en 2023:



70

litros de agua diarios
proporcionados por persona



18

comunidades beneficiadas mediante
21 obras de instalación de sistemas de
distribución con filtros potabilizadores



20

talleres comunitarios con un total de
109 participantes



61

horas de capacitación





ODS 13 Metas: 13.3

Hoteles City, se suma al proyecto de "Educación Ambiental para el manejo sostenible de paisajes" de Reforestamos México A.C. a través de un donativo de noches de hospedaje para su equipo, apoyo que facilitó actividades clave en diversos estados, como Jalisco y Nuevo León, centradas en la capacitación y el fortalecimiento de la gestión ambiental comunitaria. Los logros incluyeron:

- Congreso sobre arboricultura en Toluca, beneficiando directamente a profesionales y ampliando el conocimiento sobre el manejo del arbolado urbano.
- Participación en el Encuentro Sistema +B en Monterrey, donde se adquirieron insights valiosos sobre sostenibilidad empresarial.
- Asistencia al México Carbon Forum en Querétaro, profundizando en estrategias de descarbonización y mercados de carbono.
- Producción de cápsulas de emprendimiento en Sinaloa, promoviendo proyectos juveniles en sostenibilidad.
- Visitas de campo en Coahuila, donde se impartieron talleres a comunidades sobre prácticas forestales sostenibles y gestión de recursos.

Este proyecto destacó por su enfoque en educación ambiental, conservación de recursos y promoción del desarrollo sostenible, beneficiando a comunidades y fomentando la colaboración entre sectores.



ENCUENTRO DE INNOVACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

ODS 13 Meta: 13.3, ODS 11 Meta: 11.7, ODS 15 Meta: 15.1

En colaboración con **ECOPIL, Arte Crea Conciencia A.C.**, se llevó a cabo el cuarto Encuentro Nacional de Innovación Social y Liderazgo Ambiental en Boca del Río, Veracruz, capacitando a jóvenes de seis estados en emprendimiento y liderazgo ambiental. Proyectos incluyeron la conexión de la casa Motmot con el ANP Cerro de la Galaxia en Xalapa, mejoras en senderos y espacios forestales, y la creación de murales bioculturales en Acatlán.

Además, se realizó una **limpieza del manglar Arroyo Moreno y monitoreo de aves**, recolectando 166 kg de residuos y avanzando 500 m en senderos.



40

agentes de cambio participaron



5

días de trabajo ambiental



32

horas de capacitación, fortaleciendo sus habilidades en liderazgo e innovación bajo un enfoque de economía circular

INICIATIVAS QUE DEJAN HUELLA

En 2023, el 66.2% de nuestros hoteles participaron activamente en iniciativas medioambientales y comunitarias, representando un incremento del 8% en la participación de voluntarios en comparación con 2022. Continuamos integrando nuestra estrategia de sostenibilidad en la operación diaria de nuestros hoteles, comprometiéndonos con proyectos de alto impacto en las comunidades y el entorno en los que operamos, para así compensar nuestra huella ambiental.



“Nuestra participación aumentó un 8% en comparación con el año 2022.”

PARTICIPACIÓN EN LA HORA DEL PLANETA

ODS 13 Meta: 13.3

Una vez más, Hoteles City se sumó al apagón eléctrico global, reafirmando nuestro compromiso con la concienciación sobre el cambio climático y la importancia de las acciones individuales en la protección de nuestro planeta.

VOLUNTARIADO DE IMPACTO AMBIENTAL

ODS 15 Meta: 15.2

Nuestra iniciativa de Voluntariado Ambiental continúa activando la participación local en la conservación ambiental, centrando esfuerzos en la reforestación, el mantenimiento de árboles, la recolección de residuos y la preservación de hábitats naturales y especies marinas.



100

hoteles participantes



989

voluntarios



16

organizaciones aliadas



187

horas de voluntariado destinadas



3.80

toneladas de residuos recolectadas



300

árboles preparados para siembra en la Sierra de Zapalinamé, Saltillo



Participación en limpieza de playas y restauración de parques en distintas localidades

TURISMO RESPONSABLE

ODS 8 Meta: 8.9 **ODS 12 Meta:** 12.b **ODS Meta:** 11.4 **Tema material:** gestión de la biodiversidad y protección del hábitat en el destino.

Intensificamos nuestra apuesta por un turismo responsable que busca, no sólo atenuar, sino también eliminar los efectos negativos de nuestras operaciones, maximizando los beneficios en las comunidades donde estamos presentes.

Colaboramos con diversas organizaciones de alto impacto, tales como el Instituto de Turismo Responsable (ITR), la Organización Mundial de Turismo (OMT) y el Pacto Global de Naciones Unidas (UNGC) para avanzar en programas que permitan:

- Educar y motivar a nuestro equipo en los fundamentos del Turismo Responsable.
- Incentivar la integración activa de empleados y huéspedes en iniciativas ambientales, culturales y socioeconómicas que enriquezcan la vida comunitaria.
- Reducir de manera significativa la generación de residuos y los consumos de energía, agua y recursos no renovables.
- Promover proyectos de innovación y emprendimiento que impulsen el crecimiento económico local tanto directa como indirectamente.
- Garantizar la plena satisfacción de nuestros stakeholders mediante una gestión sostenible, atendiendo rigurosamente a las normas de seguridad e higiene.



Además, con nuestro Decálogo del Viajero Responsable, alentamos a nuestros clientes a adoptar actitudes beneficiosas para la localidad y el medio ambiente durante su estancia, reafirmando nuestro compromiso con la conservación ambiental y el respeto hacia las comunidades que nos acogen.

¿COMO SER UN VIAJERO RESPONSABLE?

-  Aprovecha al máximo la iluminación natural del día durante tu estancia.
-  Antes de salir de tu habitación apaga luces, aire acondicionado y televisión.
-  Cuando tengas que deshacerte de un residuo, apoya separando correctamente en los contenedores.
-  Para estancias mayores a 2 días te invitamos a reutilizar sábanas y toallas.
-  Contribuye al uso moderado de nuestro principal recurso natural «el agua».
-  Apoya el desarrollo local consumiendo productos, gastronomía y servicios locales.
-  Comparte y aprende sobre la comunidad que visitas, respetando sus valores y tradiciones.
-  Sé empático con la diversidad, sin participar en actividades discriminatorias.
-  Fomenta condiciones laborales dignas y justas que respeten los derechos de los trabajadores.
-  Disfruta de experiencias que respeten el hábitat natural de flora y fauna.

COMPRAS SOSTENIBLES

GRI 3-3, 2-6, 308-1 ODS 12 Meta: 12.5

Nos enfocamos en consolidar una cadena de suministros que se alinee con los estándares de sostenibilidad y responsabilidad social. Por esto, llevamos a cabo auditorías para garantizar que todos los materiales utilizados se ajusten a las directrices de nuestra política de compras sostenibles, asegurando así el cumplimiento y la integridad de nuestros compromisos ambientales.



227

son proveedores estratégicos*



292

proveedores participaron en una licitación durante 2023



10,249

proveedores totales, de los cuales 8,810 corresponden a la categoría de proveedores esenciales para nuestra operación



60

proveedores son dedicados a la construcción



860

nuevos proveedores se integraron a nuestros catálogos como prestadores de servicios y productos en 2023, cumpliendo con los criterios ambientales plasmados en la política de compras sustentables

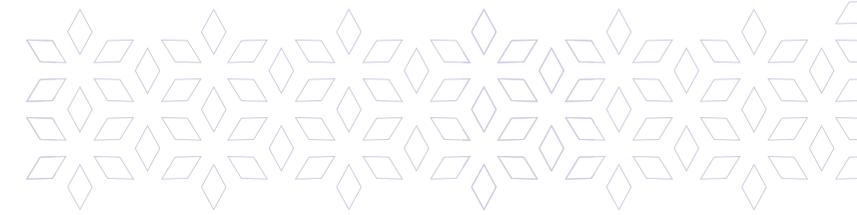


99%

son proveedores nacionales, mismos que operan en las localidades más cercanas a nuestras sedes. Únicamente el 1% son proveedores extranjeros**

*Los proveedores estratégicos incluyen proveedores de bienes, materiales y servicios, así como proveedores de gran volumen que tienen un impacto competitivo para la operación.

**Se consideran proveedores nacionales aquellos que están asentados dentro de los países donde operamos.





CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES POR TIPO DE SECTOR

- **8.3% Sector primario:** Se enfoca en las actividades productivas que se encargan de la extracción y generación de materias primas como la producción agrícola, pecuaria, pesquera, silvícola y la minería.
- **28.3% Sector Secundario:** Se enfoca en la transformación de materia prima, extraída o producida por el sector primario, en productos de consumo, o en bienes de equipo.
- **63.4% Sector Terciario:** Enfocado en bienes y servicios.

DATOS POR CATEGORÍA	TOTAL PROVEEDORES POR RUBRO	TOTAL PROVEEDORES ESTRATÉGICOS	% DE GASTO	% QUE REPRESENTA DEL GASTO TOTAL DE LAS ADQUISICIONES
Alimentos & Bebidas	853	17	12%	7%
Equipamiento	494	12	7%	11%
Mantenimiento	1,266	32	10%	5%
Suministros	1,434	30	19%	9%
Servicios	5,593	136	52%	20%

LICITACIÓN CON PROVEEDORES

GRI 204-1, 308-2

En Hoteles City mantenemos un proceso de licitación abierto y transparente para la edificación y acondicionamiento de nuestras nuevas instalaciones. Este procedimiento evalúa criterios clave para garantizar la integridad y sostenibilidad de nuestras operaciones:

- **Compromiso Ético:** Seleccionamos proveedores que demuestran una conducta y prácticas comerciales éticas.
- **Protección Ambiental:** Priorizamos a aquellos que adoptan medidas efectivas para la conservación del medio ambiente.
- **Competitividad Económica:** Valoramos propuestas que ofrecen la mejor relación calidad-precio, optimizando el uso de recursos.

- **Beneficio Social y Económico:** Consideramos el impacto positivo en las comunidades donde operamos, promoviendo la contratación local y el desarrollo comunitario.
- **Cumplimiento:** Todos nuestros proveedores deben adherirse y cumplir con nuestra Política de Proveedores y Compras Sustentables.
- **Adhesión al Código de Ética:** El 100% de nuestros proveedores conocen y están comprometidos con nuestro Código de Ética, asegurando una cadena de suministro confiable y responsable.

Te invitamos a conocer nuestra Política para Proveedores Sustentables [aquí](#) »

APEGO TOTAL A LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL

GRI 3-3, 2-27

En Hoteles City, cumplimos de manera estricta con todas las leyes y regulaciones ambientales. Para finales de 2023, logramos mantener un cero en multas o sanciones relacionadas con el incumplimiento de la normatividad ambiental, demostrando nuestro compromiso con una operación responsable y sostenible.



HOTELES UBICADOS EN ZONAS DE INUNDACIÓN

SV-HL-450a.1 SASB - Adaptación al Cambio Climático



City Express by Marriott La Paz

Hace tres años, iniciamos un análisis detallado para evaluar la vulnerabilidad de nuestros hoteles ante el riesgo de inundaciones en México, integrando los atlas de riesgo municipales proporcionados por el Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED). Se determinó que el 23.6% de nuestras operaciones, equivalentes a 35 establecimientos, se sitúan en zonas de riesgo moderado.

A nivel internacional, en LATAM, identificamos que cinco de nuestros seis hoteles enfrentan un riesgo alto de inundación, basándonos en los planes de protección civil regionales, lo que representa el 3.9% de nuestros hoteles en México. Estos están distribuidos en:

- Baja California Sur: 3 hoteles
- Oaxaca: 2 hoteles
- Nayarit: 1 hotel

Todos nuestros hoteles están equipados con un plan de protección civil interno, diseñado para prevenir y gestionar eficientemente diversos riesgos, incluyendo inundaciones. Nos comprometemos a continuar con la supervisión de cualquier cambio en estos riesgos.

ESTUDIO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO

Tema material: Gestión de Riesgos Climáticos, sociales ambientales y económicos

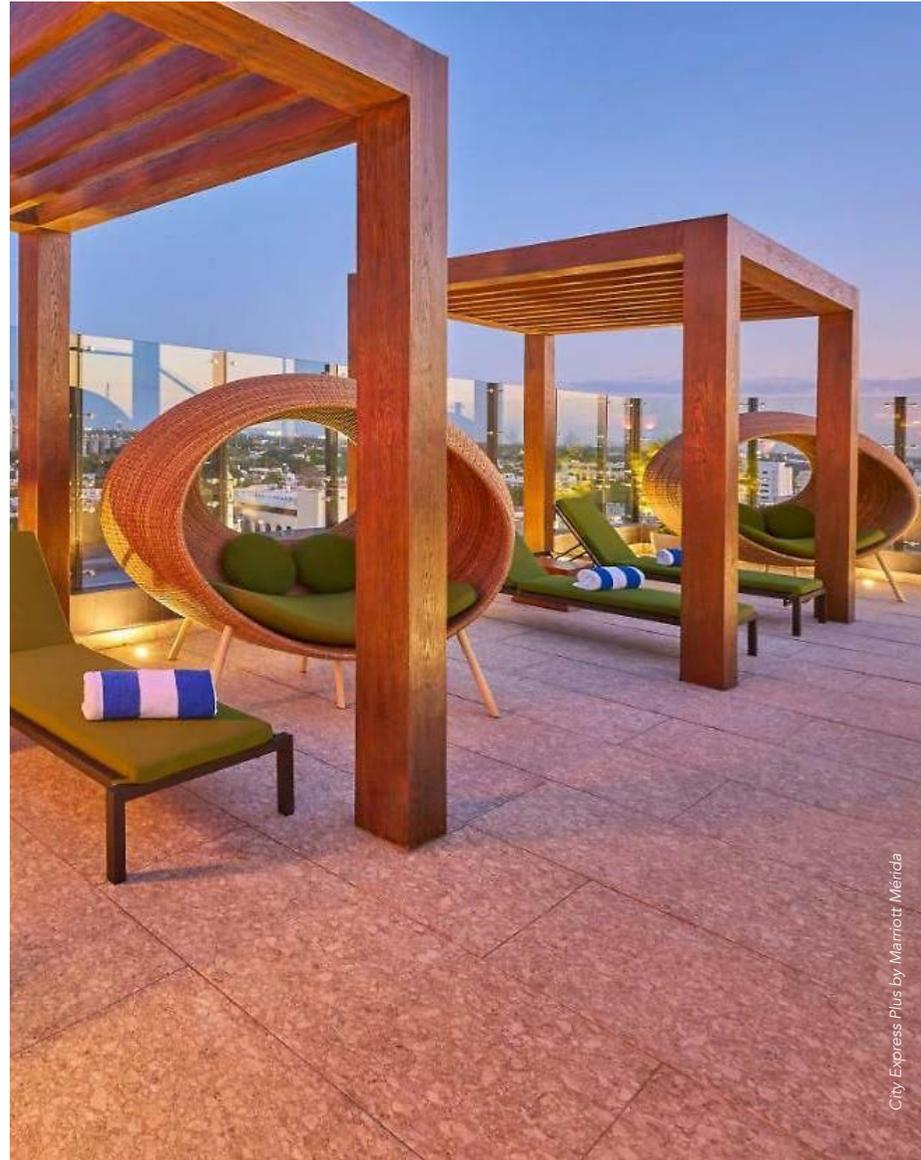
En 2023, Hoteles City actualizó su análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, siguiendo la estructura propuesta por el Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Este análisis inicia con la evaluación por muestreo de 16 hoteles con mayor relevancia comercial en 2019 y distribuidos en cinco zonas del país.

Los riesgos identificados para cada hotel incluyen factores físicos y de transición. La evaluación abarcó varios aspectos clave, tales como:

- Prácticas de gestión climática de Hoteles City y tendencias en el sector hotelero.
- Identificación de riesgos físicos y de transición afectando las operaciones.
- Análisis basado en escenarios climáticos futuros.
- Establecimiento de criterios para la evaluación de riesgos.
- Reconocimiento de oportunidades derivadas del cambio climático.
- Priorización de riesgos identificados.

Entre los principales riesgos físicos, se destacaron las ondas de calor, frío, precipitaciones intensas, inundaciones y estrés hídrico.

En cuanto a los riesgos de transición, se identificaron factores como la imposición de impuestos al carbono, estándares más estrictos de eficiencia energética, cambio



City Express Plus by Marriott Mérida

en la percepción de clientes hacia la sostenibilidad, acceso a energías de baja emisión, volatilidad en los precios de los combustibles fósiles, la rapidez en el desarrollo de tecnologías eficientes y cambios normativos y sociales por escasez de agua.

Las oportunidades relacionadas con el cambio climático identificadas incluyen:

- Instalación de tecnología de autoconsumo eléctrico.
- Implementación de cubiertas frías para reducir la demanda energética de enfriamiento.
- Uso de tecnologías alternativas para el calentamiento.
- Planes para la sustitución de combustibles en fuentes móviles, como biocombustibles o vehículos eléctricos.
- Asociaciones estratégicas para promover tecnología de movilidad de bajas emisiones y eficiencia en acondicionamiento térmico.
- Incremento de la certificación ambiental de hoteles para un mejor posicionamiento competitivo.

Este estudio refuerza el compromiso de Hoteles City con la sostenibilidad, preparando la cadena para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que el cambio climático presenta.

Conoce el desarrollo y actualización del análisis, haciendo click [aquí](#) »



Creación de valor económico



PRINCIPIOS DE COP:



- **Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Principio 6.** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- **Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

CRECIMIENTO

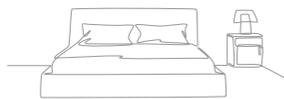
ODS 9 Meta: 9.2

“Durante el 2023, gracias al compromiso de mantener los más altos estándares de calidad en nuestros hoteles, superamos las expectativas de nuestros huéspedes.”

Somos una empresa con más de 22 años de experiencia en el sector hotelero en México y América Latina. Nos dedicamos a brindar comodidad, seguridad y confort en cada uno de nuestros hoteles.

A lo largo del 2023, continuamos innovando en servicios y mejorando las instalaciones para ofrecer una experiencia excepcional a quienes nos visitan. La atención personalizada es nuestro sello de identidad, ya que creemos que proporcionar un ambiente acogedor es garantía de una estancia placentera.

AL CIERRE DEL 2023, OPERAMOS CON:



17,503

habitaciones



75

ciudades



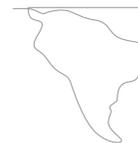
30

estados de México



152

hoteles



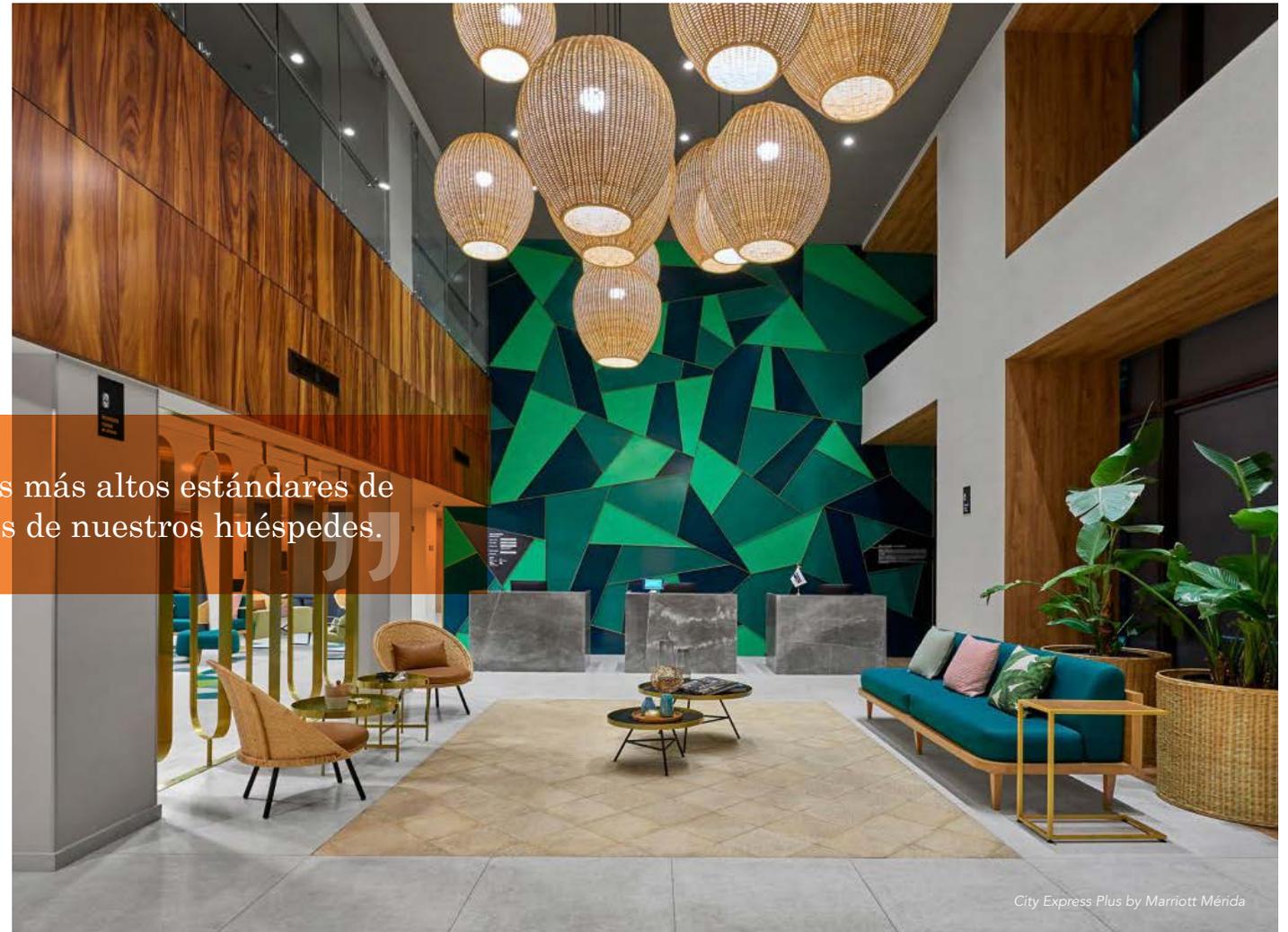
4

países

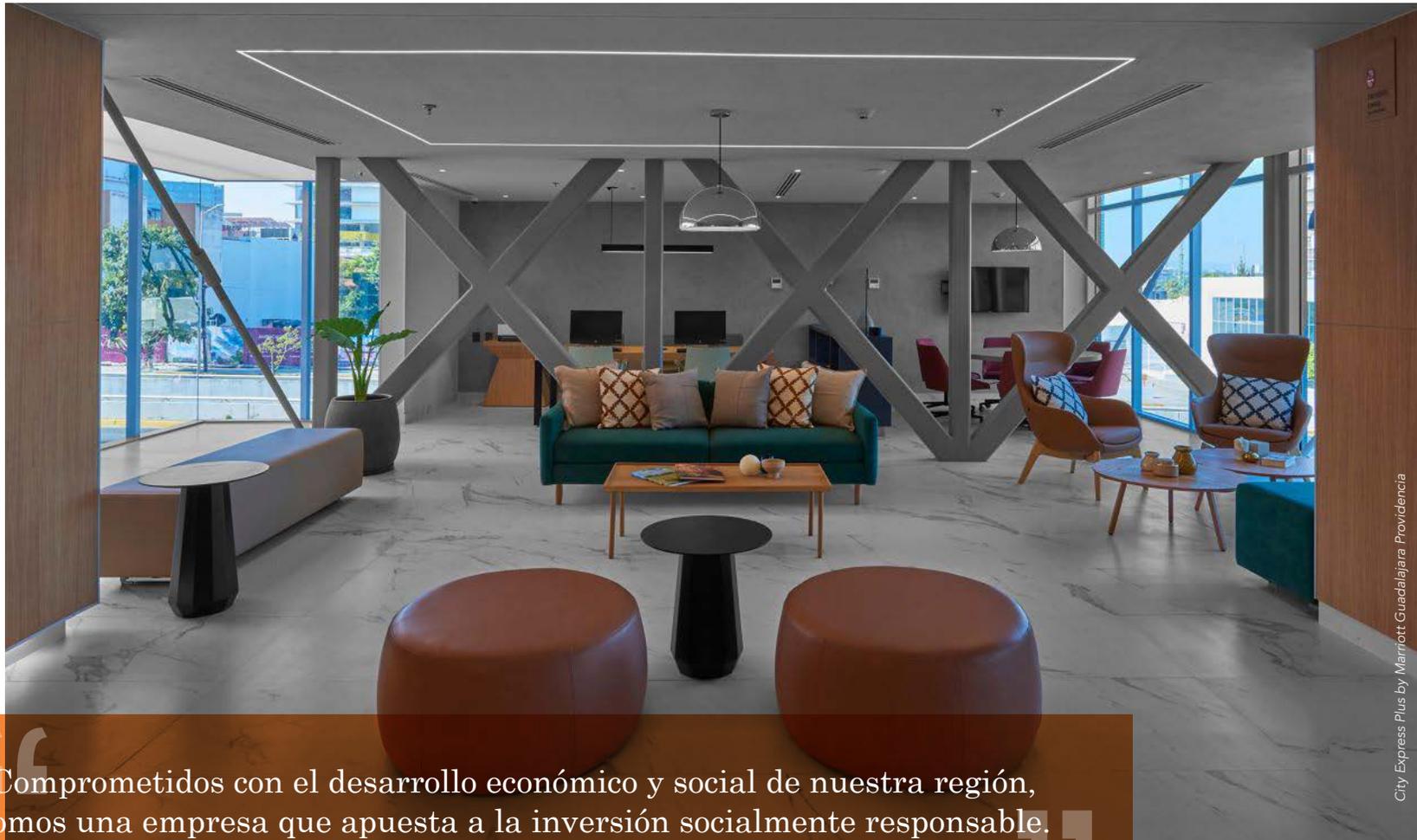


5

marcas



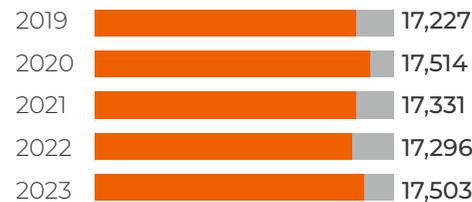
City Express Plus by Marriott Mérida



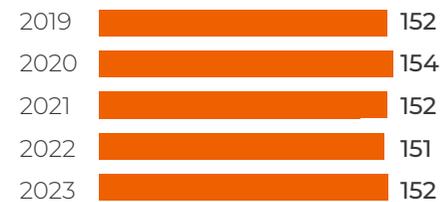
Comprometidos con el desarrollo económico y social de nuestra región, somos una empresa que apuesta a la inversión socialmente responsable.

Líderes en el ramo hotelero, ya que contamos con la mayor cobertura en México, y algunas propiedades en Colombia, Costa Rica y Chile.

Número de habitaciones



Número de hoteles



Bajo nuestro compromiso de ofrecer un servicio personalizado, nos enfocamos en los pequeños detalles que nos destacan en el sector. Para ello, prestamos especial atención en **“Todo lo que importa”** a nuestros clientes a la hora de viajar:

- Ubicaciones estratégicas
- Alojamientos modernos, confortables, seguros y limpios
- Procesos de *check in* y *check out* ágiles.
- *WiFi* de alta velocidad.
- Área de negocios, espacios de *coworking* o salas de juntas.

NOS PREPARAMOS PARA LAS GENERACIONES PRESENTES Y FUTURAS

Comprometernos con la sociedad donde operamos es esencial para construir un futuro sostenible, tanto para las generaciones presentes como para las futuras. Esto implica asumir compromisos públicos y metas definidas bajo un enfoque de sostenibilidad y responsabilidad. Al hacerlo, no solo buscamos un crecimiento seguro y sólido para nuestra empresa, sino que también contribuir al bienestar de las comunidades donde operamos.

Uno de nuestros principales objetivos es establecer alianzas que estén alineadas con nuestros propósitos en sostenibilidad. En 2023, alcanzamos un hito significativo al consolidar una relación estratégica con Marriott International, Inc. (“Marriott”). Con ello, fortalecimos el balance de la compañía, manteniendo nuestra estructura corporativa y contratos de operación y nos aliamos con la empresa más grande del mundo en la distribución de cuartos hoteleros.

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-9, 2-26, 2-29, 405-1

"Tenemos un equipo directivo sólido que vela por los intereses de todos los accionistas."

Nuestro Consejo de Administración está integrado por once expertos en diversos campos de la industria. Todos con una amplia experiencia en el sector y en los temas de mayor relevancia para la empresa.

Diez son miembros independientes, lo que asegura que sus intereses estén alineados con los del público inversor. Los Consejeros Independientes están sujetos a cumplir con los criterios establecidos en los Estatutos Sociales de la compañía, la Ley del Mercado de Valores y cualquier otra disposición aplicable a su rol.

Conoce más sobre nuestro Consejo de Administración [aquí](#) »

Somos una empresa de capital abierto, donde el 97% de las acciones pertenecen al público inversor y el 3% está en manos de nuestro equipo directivo.

Además, cotizamos en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y por tanto, la rigurosidad para el cumplimiento legal es vital para nuestra operación, transparencia y confianza como empresa.

"Bajo el compromiso de actuar con honestidad y responsabilidad en todos nuestros protocolos de operación, monitoreamos y prevenimos cualquier conducta irregular"

COMITÉS:

Comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias
Comité de Planeación y Finanzas
Comité de Adquisición y Construcción
Comité de Compensación y Nominaciones



ÉTICA Y TRANSPARENCIA

GRI 2-23, 2-24, 2-25

Con el fin de consolidar nuestra cultura ética basada en transparencia e integridad contamos con diversos mecanismos de comunicación que garantizan un desempeño ético de nuestras operaciones.

Para conocer más sobre las políticas, responsables y mecanismos vigentes haz clic en cada uno de ellos.

- Código de Ética »
- Políticas de Seguridad de la Información
- Medios de denuncia confidenciales »
- Política Anticorrupción »
- Políticas prevención de fraudes »
- Política de lavado de dinero »
- Política de Conflictos de Interés »
- Política de Derechos Humanos y No Discriminación »
- Política de Prácticas Antimonopólicas y Antidumping »
- Comité de Ética »
- Compromiso Cívico
- Mecanismos objetivos de evaluación

“Nos guiamos por valores éticos en cada proceso y decisión, garantizando la confianza y la seguridad que merecen nuestros clientes y colaboradores.”

INTEGRIDAD

GRI 2-16, 2-25, 2-26 205-2 SASB SV-HL-310a.4 ODS 16 Meta: 16.5

“Confía es una herramienta clave para la promoción de la ética y la transparencia de la compañía. El resultado de ello es la construcción de una empresa sólida, íntegra y comprometida con sus valores.”

PROGRAMA CONFÍA

GRI 2-23, 2-24, 2-25

Confía es un canal seguro de comunicación, el cual se rige por los principios de:

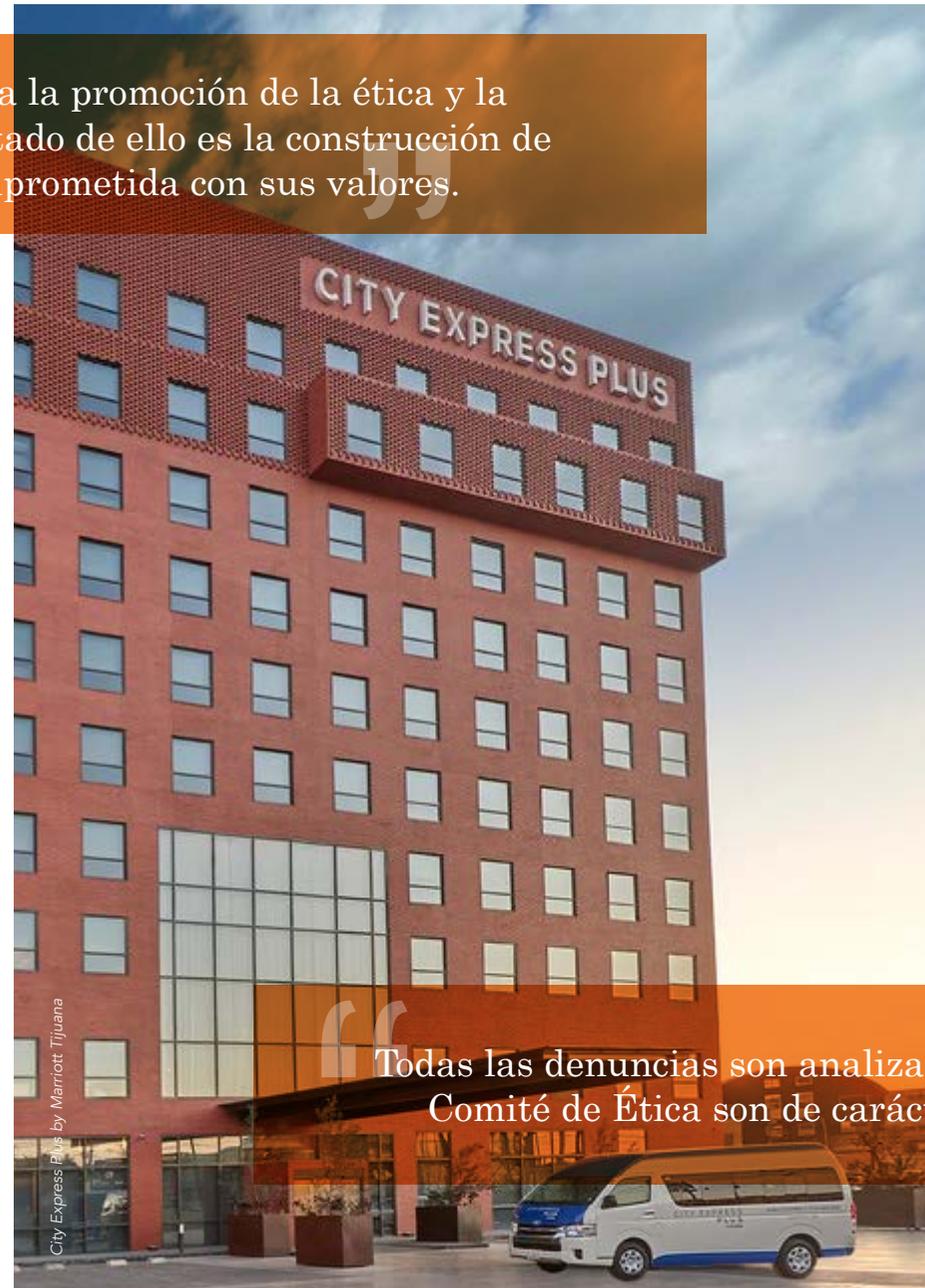
- Confidencialidad
- Objetividad
- Independencia
- Eficacia

En el marco de este programa, Hoteles City busca crear una cultura de ética y transparencia frente a nuestros huéspedes, proveedores y colaboradores.

Nuestro compromiso es promover valores como el respeto, el profesionalismo, el compromiso, la inclusión y el trabajo en equipo. Nos guiamos por la confianza y la lealtad hacia nuestros principales grupos de interés en todas nuestras operaciones.

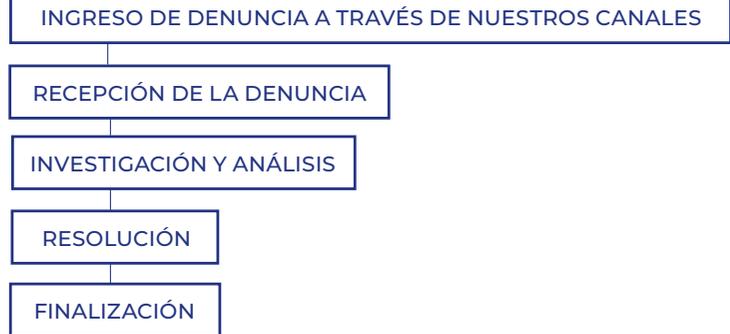
De allí que, categóricamente rechazamos todo tipo de conductas discriminatorias o corruptas dentro de la compañía y en caso de presentarse actuamos inmediatamente conforme a nuestro proceso de denuncia:

City Express Plus by Marriott Tijuana



“Todas las denuncias son analizadas y atendidas de manera oportuna por el Comité de Ética son de carácter anónimo y altamente confidenciales.”

ETAPAS DE LA DENUNCIA



CANALES DE DENUNCIA

México: 01-800-1223-3312
 Colombia: 01-800-752-2222
 Costa Rica: 01-800-054-1046
denuncias.hotelescity@resguarda.com

[Consulta aquí nuestro sitio web del canal de denuncias »](#)

IMPACTO DEL CANAL DE DENUNCIAS POR AÑO

2019	<div style="width: 25%;"></div>	73
2020	<div style="width: 35%;"></div>	93
2021	<div style="width: 20%;"></div>	42
2022	<div style="width: 55%;"></div>	129
2023	<div style="width: 75%;"></div>	188



Gracias a las buenas prácticas de prevención y cultura ética, durante 2023 no recibimos denuncias sobre corrupción e incumplimiento legal.

Durante el 2023 nos propusimos innovar la plataforma de denuncias para convertirla en una herramienta dinámica, fácil de entender y de manejar. Aplicamos metodologías, con el fin de facilitar la detección eficaz de casos de irregularidades conforme al Código de Ética de la organización.

CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS POR CATEGORÍA:

Evaluamos constantemente nuestra clasificación de denuncias, esta acción nos permite aumentar la confianza de nuestros *stakeholders* y asegurarnos de realizar una gestión completa en toda nuestra cadena de valor, en donde colaboradores, proveedores, inversionistas, huéspedes y la sociedad tienen voz y participación activa de nuestros canales.

Todas las denuncias recibidas fueron atendidas al 100%.

	Mal desempeño	Mal desempeño de empleados/colaboradores, supervisores y/o gerentes (incluye abusos de poder, favoritismo, amenaza y mal comportamiento).	73
	Comportamientos hostiles	Acoso, discriminación y malos tratos al personal (actos en detrimento del sexo, raza, nacionalidad, etc.)	37
	Ética de la empresa	Corrupción y acuerdo con proveedores/clientes; descuido o utilización inapropiada de los bienes y/o servicios de la organización; robo o sustracción de información interna de la empresa y mejora de procesos.	3
	Fraude Económico	Lavado de dinero, robo de mercancías, bienes o valores, gastos y compras sin autorización, etc.	5
	Huésped	Relacionadas en su mayoría a temas de facturación a des-tiempo y temas relacionados con el servicio	66
	Desechada	La información recibida no contaba con los suficientes requerimientos para proceder a la activación de la denuncia.	4

CÓDIGO DE ÉTICA

SASB SV-HL-310a.4 SASB Prácticas laborales **ODS 16 Meta 16.5 Tema material:** Cumplimiento de los Derechos Humanos, **COP:** Principio 10

En Hoteles City, estamos comprometidos con el comportamiento ético y responsable en todas nuestras operaciones. Para ello, contamos con un Código de Ética que reconoce los principios a los que deben sujetarse nuestros empleados, colaboradores, proveedores, consejeros, así como a cualquier otra forma que se relaciona con nuestra cadena de valor.

Además, nuestro Código de Ética establece los procedimientos que se deben seguir en caso de enfrentar situaciones de conflicto o violación de los principios éticos. En este sentido, se proporciona información sobre la forma en que se debe reportar cualquier situación que viole el Código de Ética, garantizando así la transparencia y la integridad en nuestras operaciones.



“ En Hoteles City, creemos que el cumplimiento de nuestro Código de Ética es fundamental para asegurar la sostenibilidad de nuestras operaciones. ”



Nuestros principios rectores se relacionan con:

Huéspedes

Nos comprometemos a tratar a nuestros huéspedes con hospitalidad, honestidad y respeto para brindarles una experiencia confortable durante su estancia.



Proveedores

Las relaciones con proveedores se rigen por los principios de transparencia, competitividad y eficiencia.

Cualquier situación de corrupción debe ser reportada de inmediato. En caso de actos ilegales o infracciones al código, se tomarán medidas, incluyendo la terminación de la relación comercial.



Inversionistas o accionistas

Nos comprometemos a trabajar de manera eficiente y a proporcionar información precisa y oportuna a los inversionistas para que puedan analizar el valor de su inversión. Todo nuestro personal tiene la responsabilidad de contribuir al crecimiento de la empresa para así ofrecer mejores rendimientos de nuestros activos.



Competidores

Para asegurar la confianza de nuestros clientes y mantener una reputación intachable en el mercado, nos comprometemos a mantener la transparencia y honestidad en nuestras acciones de la mano de un comportamiento ético y respetuoso hacia nuestros competidores.



La Sociedad

Reafirmamos nuestro compromiso en llevar a cabo acciones para proteger el medio ambiente y generar un bienestar social en cada comunidad donde operamos. Para ello, diseñamos estrategias afines para el cuidado y conservación del entorno y apoyamos a las comunidades en donde tenemos presencia.



El Gobierno

Priorizamos dos ejes:

Respeto por la ley: Con el apoyo de la Dirección Jurídica de la empresa, nos comprometemos a cumplir con las leyes y reglamentos locales y federales en todos los países donde operamos.

Anticorrupción: Nos comprometemos a conocer y cumplir con las leyes de anticorrupción y asumir la responsabilidad en caso de incumplimiento.



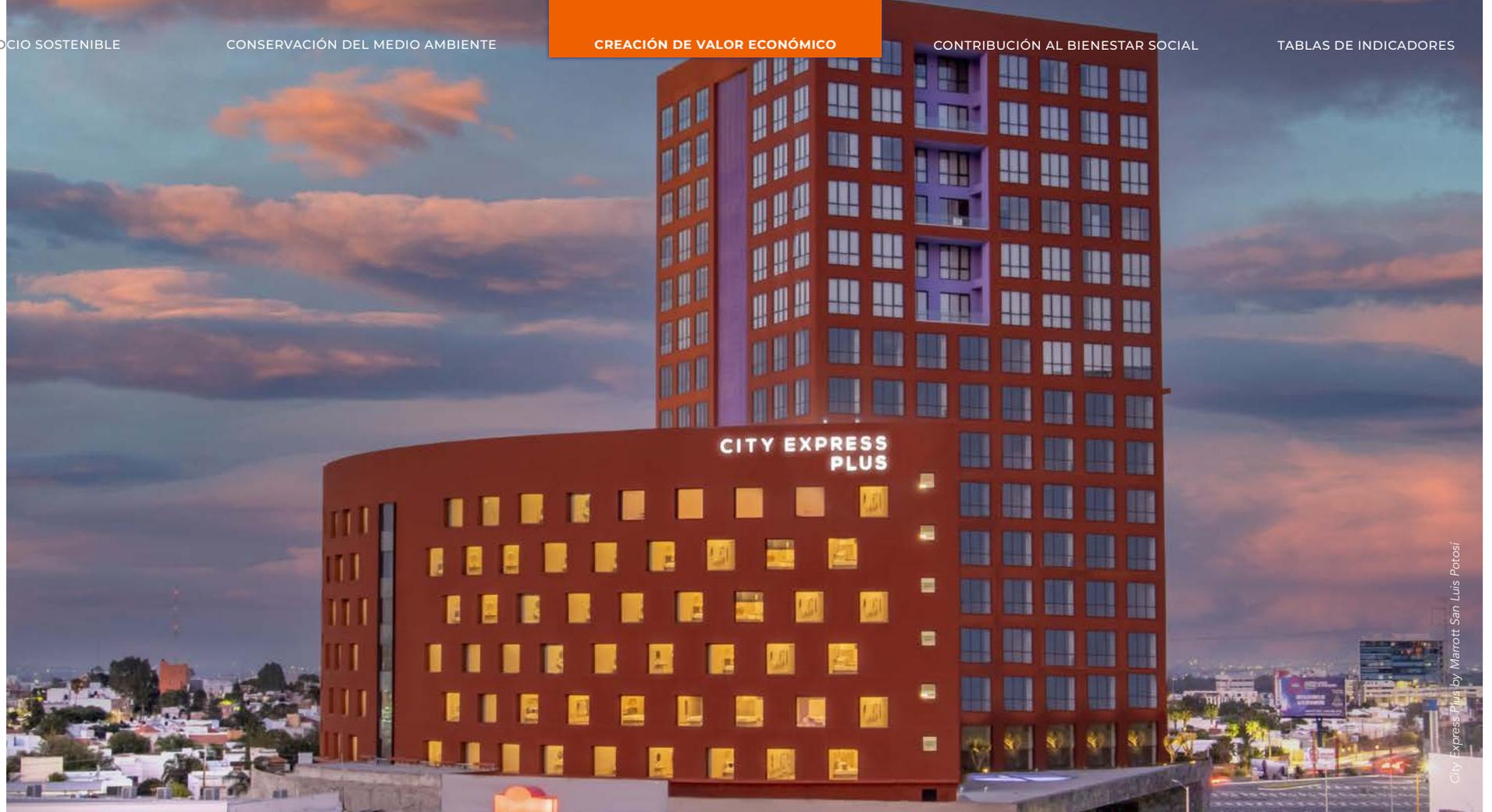
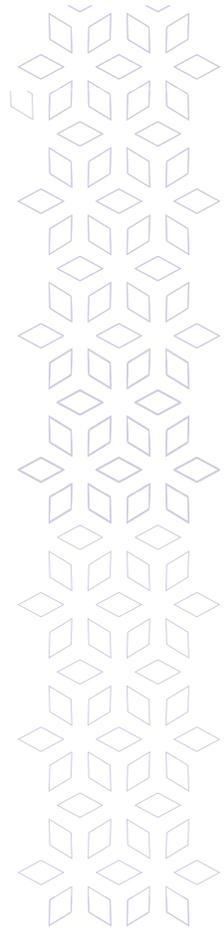
Nuestro personal

Somos rigurosos en las exigencias legales y sensibles a las necesidades de nuestro personal. De allí que priorizamos los siguientes temas:



- Respeto a la persona
- Igualdad de oportunidades
- Seguridad
- Conflicto de interés
- Respeto por la normativa interna
- Cuidado de los activos de Hoteles City y de las herramientas de trabajo
- Uso y manejo de la información y la tecnología

Te invitamos a conocer nuestro Código de ética haciendo [click aquí](#) »



City Express Plus by Marriott San Luis Potosí

COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética de Hoteles City supervisa el cumplimiento del Código de Ética. Sus responsabilidades incluyen recibir informes de violaciones al código, proteger la confidencialidad de los denunciantes, tomar medidas ante incumplimientos, informar a la alta dirección sobre irregularidades y conflictos de interés.

Está formado por 7 Integrantes y 1 secretario designados por el Consejo de Administración, preferiblemente de diferentes áreas de la empresa, y puede contar con un secretario, que puede o no ser parte del comité.



“ Las capacitaciones fueron dirigidas a colaboradores con el fin de mantener vigentes los principios fundamentales y evitar irregularidades. ”



“ Durante el 2023 destinamos 2,643 horas de capacitación a nuestro Código de Ética y Política de Anticorrupción. ”

CAPACITACIÓN EN EL CÓDIGO DE ÉTICA Y POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

GRI 205-2

REGIÓN*	% ALCANZADO DE COLABORADORES
Metropolitana	11%
Centro Occidente	8%
Noreste	12%
Noroeste	14%
Sur	9%
Sureste	11%
Plus Centro	19%
LATAM	6%
Oficina Central	10%

FOMENTAMOS ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON PROVEEDORES ÉTICOS E ÍNTEGROS

En Hoteles City sabemos que nuestro crecimiento se debe al fortalecimiento de alianzas con proveedores que comparten nuestra cultura ética.

Es por ello que seguimos implementando estrategias de difusión de nuestro Código de Ética de manera práctica e innovadora. Con ello, pretendemos unir esfuerzos para garantizar la transparencia e integridad en temas tan importantes como anticorrupción. Velamos por que exista un claro entendimiento de nuestro Código de Ética para proveedores.

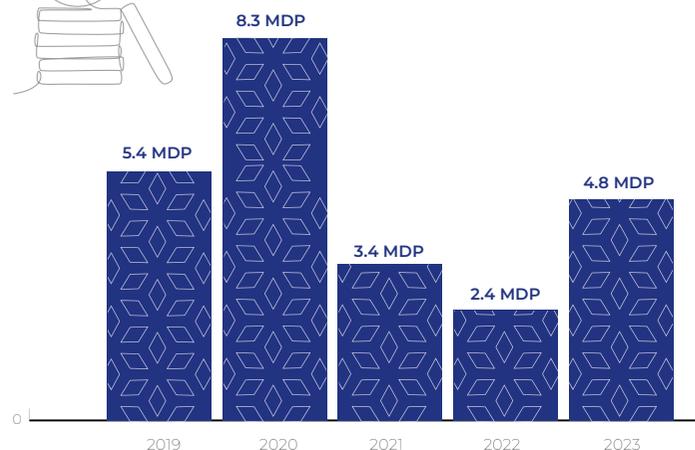
*Se considera la capacitación en todos los niveles incluyendo puestos directivos y miembros del gobierno corporativo.

INVERSIÓN SOCIAL

GRI 2-2, 2-6, 201-1, 203-1 Tema material: Participación y empoderamiento de comunidades e Impacto económico local **COP:** Principio 1

En Hoteles City reconocemos la importancia de la inversión social como parte fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad. Sin duda, nuestras acciones de responsabilidad social a favor de las comunidades es una vía idónea para contribuir significativamente con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

“Estamos orgullosos de haber duplicado nuestra inversión en comparación con el 2022 y beneficiar a 104,000 personas de diversas comunidades.”



Nuestro compromiso con la sociedad se materializa a través de inversiones tanto económicas como en especie, las cuales se reflejan logros significativos en beneficio del medioambiente y de la sociedad.

- Inversión en especie de **1,922 noches de hospedaje**
- Inversión económica enfocada a la **compensación de emisiones**
- Inversión económica para la implementación de **acciones sobre diversidad e inclusión**

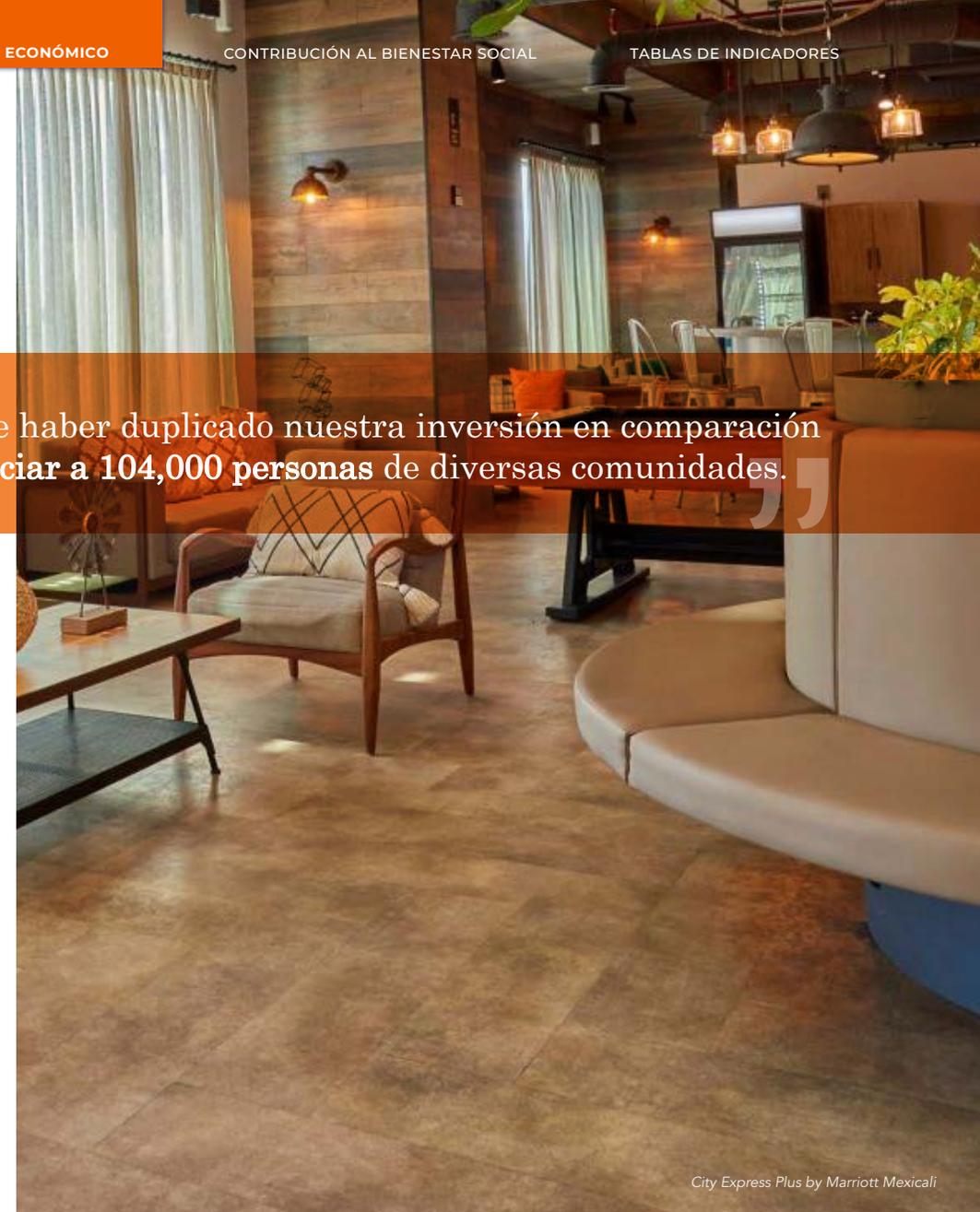
- Inversión económica con la **donación de despendas** para la iniciativa **#VamosxGuerrero** en apoyo a las personas afectadas por el Huracán Otis.

INVERSIÓN SOCIAL	2022
Costos Totales	\$3,544,172
Costos de Operación Hotelera	\$2,047,097
Salarios y Relativos	\$810,916
Inversiones	\$518,037
Pago de Impuestos	\$77,596
Utilidad Neta	\$1,105,063
Inversión social	\$4,838 ¹
Flujo de efectivo de operación	\$869,023
Valor económico generado	\$3,544,172
Valor económico distribuido	\$888,512
Valor económico retenido	\$2,655,660

Las cifras se muestran en miles de pesos.

¹Inversión social en especie y económica.

El valor económico directo generado y distribuido (VEGD), es calculado con base en los criterios del indicador GRI 201-1.



City Express Plus by Marriott Mexicali

Para conocer más sobre sobre nuestros estados financieros consolidados y auditados, haz [clic aquí](#) »

Puede consultar nuestro Informe Financiero Anual 2023 haciendo [clic aquí](#) »

PROGRAMAS DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

CADENA DE VALOR DEL EMPRENDIMIENTO

GRI 2-29, 203-1, 203-2 **ODS:** 8 **Meta:** 8.2 **Temas materiales:** Participación y empoderamiento de comunidades

Desde Hoteles City, colaboramos con noches de hospedaje en distintas localidades para que, a través de los diversos programas, logremos brindar oportunidades a quienes tienen el objetivo de impactar positivamente a la sociedad presente y futura. Mediante la capacitación para el fortalecimiento y profesionalización de los modelos de negocio, el programa ha logrado alcanzar negocios más comprometidos con las necesidades de la sociedad actual.

“Fortaleciendo la fuerza emprendedora y creativa en nuestro país.”

POSIBLE

ODS: 8 **Meta** 8.2, 5 **ODS** 5 **Meta** 5.5

El programa de emprendimiento **POSIBLE** de Fundación Televisa y Monte de Piedad, es una plataforma integral que promueve el desarrollo de empresas con impacto positivo, inspirando a nuevas generaciones de emprendedores a seguir el camino de la innovación.

Las actividades que desarrollan permiten apoyar proyectos de sustentables y a consolidar negocios mediante:



Capacitaciones



Mentorías



Acceso a
financiamiento



Networking

POSIBLE

POSIBLE COOP

Con Posible Coop se brinda apoyo a las cooperativas y colectivos para convertirse en líderes de cambio positivo en sus comunidades, impulsando su profesionalización y fortalecimiento en distintos campos que contribuyen al bienestar de la sociedad y a la conservación del medio ambiente, así como actividades de inclusión. Este programa está dirigido a aquellos emprendedores que buscan apoyo en su estrategia de organización empresarial y comprensión de un emprendimiento.

Resultados en el Estado de México



42

postulaciones provenientes de diferentes municipios del Estado de México



12

cooperativas fueron seleccionadas para convertirlas en agentes de cambio

Participaron:



47.8%

hombres



52.2%

mujeres



Resultados en Oaxaca



18

postulaciones provenientes de distintos municipios del estado Oaxaca



12

cooperativas fueron seleccionadas para convertirlas en agentes de cambio



41.7%

hombres



58.3%

mujeres



MUJER POSIBLE Chiapas 2023

COP: Principio 6

“1,009 emprendedoras en Mujer posible Chiapas participaron en las conferencias, campamentos, capacitaciones entre otras actividades para fortalecer sus negocios.”

Mujer Posible es un espacio que brinda inspiración, capacitación y networking para mujeres emprendedoras y microempresarias chiapanecas y de la región Sur-Sureste. Desde Hoteles City seguimos promoviendo la erradicación de la desigualdad social y de género en nuestro país.

Objetivos del programa

- Formar e impulsar a mujeres con pequeñas o microempresas
- Apoyar a las beneficiarias para el desarrollo y crecimiento de sus negocios
- Fomentar el crecimiento económicos y calidad de vida de las beneficiarias

Campamentos (Estatales y Nacional)

Campamentos es una iniciativa que busca potencializar a través de herramientas, alianzas y conocimiento aquellos proyectos de negocio de impacto positivo para las generaciones presentes y futuras.

Nuestros campamentos tienen dos fases:

FASE I
CAMPAMENTOS
ESTATALES



1,875

proyectos participaron en talleres, conferencia y mentorías. Se tuvo una participación del 33.1% de mujeres y los proyectos provenían de Oaxaca y el EdoMex.

FASE 2
CAMPAMENTO
NACIONAL



80

proyectos de la fase I concursaron a nivel nacional
Hombres 53.75%, Mujeres 45%, Otros 1.25%

En nuestro campamento nacional tuvimos un total de:



25

talleres y conferencias



19

horas mentorías individuales



8

mentorías grupales y dinámicas



2

conferencias magistrales





LIDERAZGOS POR UN MÉXICO MEJOR

ODS 8 Meta: 8.3 Meta: 8.6

Por segundo año, trabajamos en colaboración con el Consejo Mexicano de Negocios, la Dirección del Colegio de México y la Universidad de Harvard con el propósito de ofrecer capacitación para potenciar las habilidades de liderazgo de jóvenes mexicanos comprometidos en abordar desafíos públicos en México.



40

líderes involucrados en resolver problemáticas públicas de México



38

líderes capacitados en Colmex y Harvard en cursos de liderazgo social y habilidades socioemocionales



37

prácticas profesionales en temas ambientales y sociales



41 becarios Cuantrix fueron hospedados en nuestros hoteles de la Ciudad México antes de partir a su experiencia hacia Canadá para reforzar sus habilidades en inglés.



cuantrix
izzi coding

PROGRAMA CUANTRIX Y BÉCALOS

ODS 4 Meta: 4.4 ODS 8 Meta: 8.2

En el marco de los programas de Fundación Televisa, Cuantrix y Bécalos han trabajado incansablemente para fortalecer la educación en nuestro país. Su objetivo es brindar a los estudiantes diversas oportunidades de aprendizaje que les permitan construir un futuro prometedor.

Bécalos *English Challenge* se ha consolidado como el programa de inglés más grande de Latinoamérica, donde a lo largo de 6 años se han otorgado 342,187 becas de inglés a jóvenes y maestros, mediante el uso de una plataforma en línea, integrando procesos de seguimiento y elementos de competencia e incentivos que motiven a los jóvenes y maestros en su proceso de aprendizaje.



SUSTAINABLE FUTURE ED

Cubico • RADIX EDUCATION
SUSTAINABLE INVESTMENTS

ODS 4 Meta: 4.7 **ODS 13 Meta:** 13.3

El Programa SUSTAINABLE FUTURE ED tiene como objetivo desarrollar en los estudiantes, competencias de diseño de proyectos sostenibles de impacto medioambiental y prepararlos con las mentalidades de un agente de cambio, a través de una experiencia de aprendizaje y de co-creación que promueva el liderazgo colectivo en torno a temas de medio ambiente y sostenibilidad.



Hoteles City colaboró con la donación de noches de hospedaje para llevar a cabo la primera edición de este programa, en el que participaron:



107
estudiantes, 46
niñas y 61 niños

4

estados
participantes
(Oaxaca,
Quintana Roo,
San Luis Potosí
y Nuevo León)



27
prototipos de
proyectos



19
mentores



19
invitados especiales,
autoridades y especialistas
en temas de sostenibilidad



Contribución al bienestar social

Gracias a Impacto City, hemos logrado promover el bienestar social al proporcionar servicios con prácticas operativas justas tanto para nuestros colaboradores como para nuestros huéspedes y las comunidades a las que servimos.



PRINCIPIOS DE COP:

- **Principio 3.** Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- **Principio 4.** La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.
- **Principio 5.** La eliminación del trabajo infantil.
- **Principio 6.** La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.



NUESTROS COLABORADORES

GRI 2-7, 2-8, 3-3, 405-1 SASB Prácticas laborales ODS 8 Meta: 8.2 Tema material: Impacto económico local COP: Principio 6

3,801

colaboradores en 2023

Contamos con un gran equipo de trabajo formado por:



1,398

hombres (37%)



2,403

mujeres (63%)

Que se ubican en:



3,587

México (95%)



214

LATAM (5%)



El **100 % de nuestros colaboradores** trabajan a tiempo completo y están empleados como parte de nuestra fuerza laboral.

COLABORADORES POR EDAD



De 18 a 30 años

32%



De 31 a 50 años

64%



Mayores de 50 años

4%

GERENCIAS Y DIRECCIONES

POR GÉNERO

Durante este año, las posiciones de gerencia y dirección fueron ocupadas por:



44%

hombres



56%

mujeres

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR REGIÓN

REGIÓN	2023		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
Metropolitana	130	226	356
Centro occidente	137	241	378
Noreste	141	334	475
Noroeste	172	373	545
Sur	101	193	294
Sureste	143	256	399
Plus Centro	334	481	815
LATAM	74	140	214
Oficina central	166	159	325



TASA DE ROTACIÓN

GRI 401-1 SV-HL-310a.1 - SASB Prácticas laborales

A continuación, presentamos nuestra tasa de rotación por edad:

Metropolitana 9.90%

	DE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
Femenino	1.98%	4.14%	0.23%
Masculino	1.19%	2.20%	0.16%

Centro occidente 11.73%

	DE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
Femenino	2.36%	5.31%	0.34%
Masculino	1.39%	2.20%	0.13%

Noreste 13.14%

	DE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
Femenino	2.88%	6.55%	0.34%
Masculino	1.32%	1.85%	0.19%



Noroeste 17.25%

	DE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
Femenino	4.08%	8.50%	0.44%
Masculino	1.44%	2.54%	0.25%

Sur 5.41%

	DE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
Femenino	1.10%	2.72%	0.11%
Masculino	0.63%	0.74%	0.11%

Sureste 8.53%

	DE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
Femenino	1.76%	3.17%	0.26%
Masculino	0.97%	2.29%	0.09%

Plus y Centro 26.38%

	DE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
Femenino	4.78%	12.09%	0.61%
Masculino	3.66%	4.79%	0.45%

LATAM 3.28%

	DE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
Femenino	0.65%	1.40%	0.07%
Masculino	0.40%	0.70%	0.06%

Oficina Central 4.38%

	DE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
Femenino	0.74%	1.61%	0.14%
Masculino	0.66%	1.19%	0.04%

*El porcentaje de rotación voluntaria contempla las desvinculaciones solicitadas por el colaborador.

*Contratamos a nuestros colaboradores por periodos indeterminados.

*Los datos recopilados corresponden a registros internos al cierre de 2023.

ALCANCE JUMP&GROW

Tema material: Desarrollo profesional y crecimiento

Fomentamos el avance profesional de nuestros empleados mediante nuestro programa de promociones internas, el cual nos permite identificar las habilidades y áreas de mejora de cada integrante del equipo para diseñar las opciones de desarrollo más adecuadas. Nuestro programa se fundamenta en tres aspectos clave:

Competencias



Rendimiento



Adhesión a la cultura de Hoteles City



434

Nuevas contrataciones en el año

168

posiciones cubiertas a través de Jump&Grow

29%

más que el año anterior.

CULTURA CITY

En Hoteles City nos esforzamos diariamente para garantizar que nuestros colaboradores vivan una experiencia laboral excepcional, que los llene de orgullo por ser parte de nuestro equipo, fomentando así su compromiso y lealtad. Con este fin, animamos a todos ellos a involucrarse en la creación de nuestra estrategia y a proponer ideas innovadoras para promover la mejora continua.



3,801

empleos directos generados



37

años es la edad promedio de nuestros colaboradores



APRENDIZAJE, CONFIANZA Y COMUNICACIÓN

GRI 3-3, 404-1 ODS 4 **Meta:** 4.4 **Tema material:** Desarrollo profesional y crecimiento

“La Cultura Organizacional es nuestra identidad y la base para formar equipos de trabajo integrados, sólidos y encaminados hacia un mismo objetivo.”

Betsy Arzate Zamora,

Gerente de Aprendizaje Organizacional de Hoteles City

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Con el objetivo de fortalecer nuestra cultura organizacional, proporcionamos formación y entrenamiento que promueven el crecimiento profesional de nuestros colaboradores. Contamos con programas de integración y asesores técnicos, así como programas diseñados para facilitar la adaptación de los colaboradores a sus responsabilidades, los procesos de la compañía y las operaciones. Esto nos permite continuar liderando en nuestra industria.



17.59

horas fue la media de horas de formación por colaborador en 2023¹.



66,867

horas de capacitación

6,562

horas de capacitación por mujeres

3,829

horas de capacitación por hombres

3,801

colaboradores capacitados

163

sesiones

200

cursos proporcionados

¹Durante el próximo año, estaremos trabajando para tener el desglose de las horas de capacitación por categoría laboral. ¹ La media de horas de formación = (Total de horas de capacitación / Total de colaboradores en plantilla laboral al cierre del 2023).



Nuestro equipo en Hoteles City es insuperable.

Con la meta de fomentar la colaboración entre los integrantes de nuestro equipo y estimular la generación de ideas para mejorar, durante el año 2023 continuamos con nuestro proceso de Coaches Técnicos, basándonos en el programa de Instrucción Laboral del Instituto *Training Within Industry* (TWI, por sus siglas en inglés).

Entre las **acciones principales** de nuestros Coaches Técnicos se incluyen:

- Capacitar a nuestros colaboradores.
- Compartir su experiencia con nuevos miembros del equipo.
- Respetar los procesos, estándares, identidad de marca y la cultura organizacional de Hoteles City.



98

coaches técnicos certificados con la metodología *TWI Job Instruction*



900

colaboradores beneficiados con la capacitación de Coaches Técnicos



19,000

horas de entrenamientos impartidos por nuestros coaches técnicos

CLIMA LABORAL

Tema material: Condiciones laborales justas

De forma constante, nos esforzamos por mantener un ambiente laboral y una cultura organizacional donde nuestros colaboradores se sientan valorados y comprendan su importancia para la compañía. Por este motivo, continuamos con la implementación de la encuesta **#OrgulloCity-Súper Empresas**, realizada por la firma **Top Companies**.

Esta encuesta nos ha permitido:

- Evaluar las relaciones entre los empleados y otros miembros de la empresa.
- Recopilar opiniones de los empleados y detectar áreas de mejora.
- Implementar políticas que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal.



92%

de participación a nivel cadena

En 2023:

- Durante un periodo continuo, seguimos formando parte del **Ranking Top+America**
- También, por tercer año somos reconocidos como Súper Empresas en el **Ranking de Súper Empresas para Mujeres**.
- Además, seguimos escribiendo grandes éxitos en el **Ranking de Súper Empresas**.

El compromiso de participación del 92% de nuestros colaboradores refleja un profundo sentido de conexión con los valores de la organización, impulsando la productividad

y fortaleciendo la comunidad laboral. Este testimonio de un ambiente inclusivo y motivador es un activo invaluable para nuestro éxito futuro.



“El ambiente de trabajo en cada equipo es fundamental para lograr resultados positivos, así como para fomentar la innovación y la mejora constante en nuestras operaciones.”

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

GRI 2-30 ODS 16 Meta: 16.7 COP: Principio 1, 2 y 3

De acuerdo con las directrices establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y en pleno respeto a los Derechos Humanos, nuestros empleados gozan de plena libertad para unirse a sindicatos existentes o formar nuevos.

147

sindicatos registrados



28%

de los colaboradores del total de la cadena están registrados ante un sindicato



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Utilizamos diversas herramientas de comunicación digital en nuestra empresa:

Click-Workplace: A través de esta plataforma, mantenemos una comunicación activa, continua y efectiva, lo que nos permite difundir asuntos relevantes desde la alta dirección hasta las áreas operativas de los hoteles.

Workchat: Dentro de la plataforma *Click-Workplace*, contamos con una función de mensajería digital instantánea que facilita la comunicación en tiempo real.

Tablero de Comunicación: Esta herramienta nos permite compartir información crucial con aquellos colaboradores que no disponen de equipos de cómputo ni correo institucional debido a la naturaleza específica de sus funciones en la empresa.

Mailing: Utilizamos correos electrónicos para enviar información valiosa directamente, lo que nos permite comunicar eventos como aperturas, lanzamientos de campañas, nombramientos, entre otras actividades, con todos nuestros colaboradores, a excepción del personal del staff de hoteles.

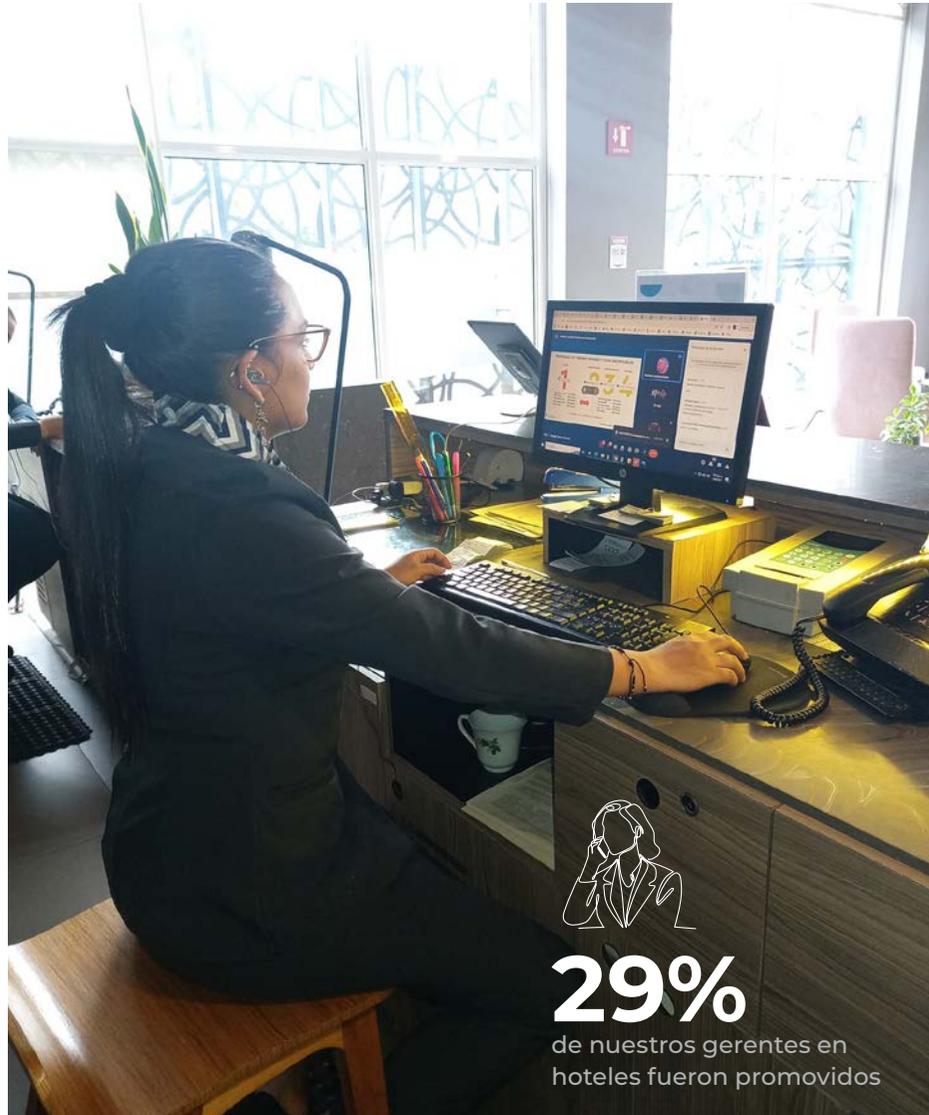


1,412

colaboradores interactúan en *Click-Workplace*

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

GRI: 404-3



Valoramos el desempeño de nuestros colaboradores y nos comprometemos a brindarles oportunidades de crecimiento. Reconocemos la importancia de llevar a cabo evaluaciones de rendimiento para identificar sus puntos fuertes, áreas de mejora y crecimiento profesional.

Este año, el 30% de nuestros colaboradores participaron en evaluaciones de desempeño, abarcando diversas categorías laborales que incluyen:

- Contador General
- Ejecutivo de Ventas
- Gerente de Ventas
- Jefe de Alimentos y Bebidas
- Gerente General
- Gerente Operativo
- Jefe de Servicio y Venta Directa



766

colaboradores de hoteles evaluados para ser promovidos internamente



381

colaboradores evaluados en Oficina Central

EVALUACIONES APLICADAS POR GÉNERO

2019



58% mujeres



42% hombres

2020



59% mujeres



41% hombres

2021



65% mujeres



35% hombres

2022



62% mujeres



38% hombres

2023



63% mujeres



37% hombres

SUELDOS, BENEFICIOS Y PRESTACIONES

SASB Prácticas laborales SV-HL-310a.3 Tema material: Condiciones laborales justas

Seguimos comprometidos con atraer y retener a los mejores talentos y proporcionar un excelente entorno laboral que promueva el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores.

ZONA	2019	2020	2021	2022	2023
Metropolitana	\$31.00	\$39.89	\$38.01	\$42.00	\$46.67
Centro Occidente	\$30.11	\$37.56	\$39.99	\$43.96	\$47.89
Noreste	\$32.48	\$40.96	\$39.95	\$44.81	\$50.28
Noroeste	\$29.49	\$41.37	\$43.24	\$46.31	\$53.68
Sur	\$27.02	\$34.34	\$34.32	\$36.30	\$42.91
Sureste	\$30.65	\$34.60	\$37.29	\$40.48	\$45.95
Plus Centro	-	-	\$42.24	\$46.21	\$50.61

\$48.28MXN es el salario promedio por hora a nivel nacional en nuestros hoteles



Todos nuestros colaboradores ganan más del salario mínimo establecido por la ley.

PRESTACIONES Y BENEFICIOS

GRI 401-2 ODS 3 Meta: 3.4

Para lograr este objetivo, hemos implementado diversas acciones, entre las que se incluyen:

- Programas de desarrollo y capacitación para nuestro equipo.
- Reuniones anuales de planificación para establecer metas y estrategias.
- Eventos de integración para fortalecer el sentido de pertenencia y trabajo en equipo.
- Ofrecimiento de hospedaje en nuestros hoteles con tarifas preferenciales para nuestro personal.
- Establecimiento de convenios con diferentes empresas para beneficio de nuestros colaboradores.
- Implementación de una Política Derechos Humanos y No Discriminación para garantizar un ambiente inclusivo y respetuoso.
- Ejecución del Programa En Buena Compañía, que promueve el bienestar y la salud de nuestro equipo.

PROGRAMA DE BIENESTAR

GRI 3-3, 403-6, 403-7

En línea con nuestra dedicación hacia la salud, seguridad y bienestar de nuestro equipo, presentamos el programa **"En Buena Compañía"**. Este programa nos facilita la creación, implementación y supervisión de una variedad de actividades destinadas a prevenir y reducir posibles riesgos para la salud y seguridad de nuestros colaboradores. Además, fomenta el cuidado de la salud y el bienestar en tres áreas clave de acción.

SALUD FÍSICA

- Jornadas de vacunación.
- Talleres sobre alimentación saludable.
- Retos de mindfulness.
- Campañas de prevención de violencia familiar.
- Talleres de primeros auxilios.
- Actividades de prevención y diagnóstico de cáncer de mama.
- Campañas de revisiones médicas.

SALUD FINANCIERA

- Talleres impartidos por Scotiabank
- Beneficios de descuentos en establecimientos educativos y de entretenimiento para nuestros colaboradores.

SALUD EMOCIONAL

- Reconocimiento a nuestros colaboradores por su desempeño.
- Elaboración de materiales y eventos tanto digitales como presenciales relacionados con el equilibrio entre el trabajo y el hogar, en cumplimiento de la NOM-035.
- Reforzamiento del canal de denuncias a través de CONFIA.
- Realización de talleres enfocados en el bienestar emocional de nuestro equipo.
- Programa *Jump&Grow y University*



Implementamos la normativa NOM-035 para detectar y gestionar factores de riesgo psicosocial y fomentar un entorno laboral positivo. En esta línea, hemos llevado a cabo acciones en las Oficinas Centrales y en nuestros hoteles con la participación del 100% de nuestro equipo:

- Realización de sesiones de seguimiento para todos los colaboradores que han experimentado eventos traumáticos severos.
- Desarrollo de nuevas estrategias de comunicación entre equipos y derivación a centros de apoyo médico o psicológico.
- Adherencia a los protocolos de bioseguridad establecidos por el gobierno de México y LATAM.
- Orientación de nuestra comunicación hacia una relación más estrecha con los colaboradores.
- Organización de talleres destinados a mejorar el rendimiento de nuestras operaciones.

BENEFICIOS PARA COLABORADORES DE LAS OFICINAS CENTRALES INCLUYEN:

- Aguinaldo superior a lo establecido por la ley.
- Bonos por desempeño.
- Vacaciones superiores a las requeridas por la ley.
- Plan de jubilación conforme a las disposiciones del IMSS.
- Prima vacacional superior a la establecida por la ley.
- Fondo de ahorro.
- Seguro de vida.
- Vales de despensa
- Seguro de Gastos Médicos Mayores.
- Permisos parentales para paternidad y maternidad.



BENEFICIOS PARA COLABORADORES DE HOTELES INCLUYEN:

- Aguinaldo conforme a lo establecido por la ley.
- Permisos parentales para paternidad y maternidad.
- Vacaciones conforme a lo requerido por la ley.
- Seguro de vida*.
- Prima vacacional conforme a lo establecido por la ley.
- Seguro de Gastos Médicos Mayores*.
- Jubilación de acuerdo con las disposiciones del IMSS.
- Bonos por desempeño.

*Estas prestaciones no se ofrecen a todos los colaboradores.

Nuestros colaboradores son contratados a tiempo completo, y los beneficios no hacen distinción entre aquellos en período de prueba.

La información fue obtenida de nuestros registros internos al finalizar el año 2023.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

GRI 3-3 Tema material: Salud, seguridad y protección del huésped y del colaborador

APEGO A LA LEGISLACIÓN

GRI 403-1, 403-8 SASB Prácticas laborales SV-HL-310a.2

Nuestro desempeño operativo está en conformidad con las regulaciones vigentes y se adhiere a las leyes laborales, lo que nos ha posibilitado evitar pérdidas financieras ocasionadas por incumplimientos legales durante el año 2023.

En consonancia con nuestra dedicación a salvaguardar la salud y seguridad de nuestros colaboradores, disponemos de un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo (SST) que está alineado con nuestra Política de Salud y Seguridad y cubre al 100% de nuestros colaboradores. Este sistema se coordina a través del Comité de Seguridad e Higiene y se adhiere al Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo. Asimismo, internamente, contamos con un Manual de Seguridad que establece los lineamientos y acciones principales de nuestro sistema de gestión.

Puedes conocer más sobre nuestra Política de Salud y Seguridad haciendo [click aquí](#) »

“Nuestros colaboradores son parte fundamental de la estrategia de negocio y de nuestro éxito; su bienestar y seguridad es lo más importante.”

Sandra Ávalos

Directora de Capital Humano de Hoteles City



GESTIÓN DE RIESGOS EN NUESTROS CENTROS DE TRABAJO

GRI: 403-2, 403-3, 403-4, 403-9, 403-10 ODS 8 Meta: 8.8



- Impartición de capacitaciones y participación en campañas de sensibilización para prevenir accidentes laborales.
- Asimismo, contamos con un Comité de Seguridad e Higiene que sigue las directrices de la NOM 019 STPS. Este comité se encarga de planificar, alinear, implementar medidas para mejorar, y evaluar continuamente las acciones implementadas.

Se reúne cada tres meses y sus funciones incluyen:

- Asegurar el cumplimiento de la Política en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST).
- Planificar y desarrollar la aplicación del Sistema de SST.
- Garantizar la competencia y capacitación en temas de SST.
- Fomentar la participación de los trabajadores en el Sistema de SST.
- Implementar medidas preventivas, correctivas y de mejora continua.
- Controlar y medir los riesgos identificados.
- Facilitar la comunicación interna para la prevención de riesgos laborales.

Con estas acciones obtuvimos los siguientes resultados:

¹ Índice de lesiones con tiempo perdido = (Número de accidentes ocurridos en un periodo / # Horas Hombre Trabajadas) *200,000 sin considerar la tasa de mortalidad

² Tenemos cero fallecimientos por accidentes o enfermedades laborales.

³ Los principales tipos de lesiones son: esguince cervical y lumbar derivadas del procedimiento de limpieza general en habitaciones y áreas públicas.

⁴ La tasa se calculó por cada 200,000 horas trabajadas.

⁵ Durante el 2023, el resultado estimado de la tasa de lesiones por accidente laboral es calculada con base en los 3,801 colaboradores de hoteles, laborando en un periodo de 52 semanas, 6 días y 8 horas trabajadas (sin considerar días vacacionales, días de ausencia o con licencias médicas, permisos, etc.). En años siguientes, trabajaremos para que el cálculo se realice de acuerdo a éstos últimos criterios.



12,304
horas hombres perdidas



1,538
días de trabajo perdido



2
enfermedades profesionales/laborales



90
accidentes no fatales



0
fatalidades



91
colaboradores han tenido accidentes o enfermedades profesionales



2.06
Índice de Frecuencia de Lesiones con Tiempo Perdido (Lost-time injury frequency rate for employees (LTIFR)¹

Con el fin de proteger la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, hemos implementado protocolos de salud y seguridad que nos permiten identificar y eliminar riesgos, así como minimizar peligros durante las operaciones. Estas medidas contribuyen a mejorar la calidad de vida de nuestro equipo. Entre las acciones que llevamos a cabo para garantizar una gestión eficaz de los riesgos, se incluyen:

- Realización de análisis para identificar y mitigar riesgos específicos según las funciones de cada colaborador.
- Suministro de Equipos de Protección Personal (EPP) adecuados para cada tipo de tarea.

PROTECCIÓN CIVIL

GRI 403-5

Impulsamos la capacitación enfocada en la preparación y mejora en materia de protección civil para nuestros colaboradores. Como resultado de estos esfuerzos, hemos logrado alcanzar los siguientes resultados:

500

brigadistas a nivel cadena



24

cursos impartidos



106

simulacros aplicados



1,181

colaboradores capacitados en Salud y Seguridad



1,181

horas de capacitación en Salud y Seguridad



Aumentamos 43.15% los colaboradores capacitados en temas de Salud y Seguridad con respecto al 2022.

PROGRAMA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

GRI 3-3, 405-1 **ODS** 4 **Meta:** 4.5 **ODS** 10 **Meta:** 10.2 **Tema material:** Condiciones laborales justas **COP:** Principio 1, 2 y 6



Permanecemos comprometidos en nuestro esfuerzo por reconocer y acoger a una amplia gama de grupos sociales, cumpliendo con el lema de que todos somos huéspedes del mundo. Nuestro enfoque es promover la igualdad y la equidad, al mismo tiempo que nos oponemos firmemente a cualquier forma de discriminación basada en el sexo, la edad, la orientación sexual, las creencias, el origen étnico, la discapacidad, entre otros aspectos.

Para garantizar este compromiso, hemos establecido procesos formales que se centran en el respeto a la diversidad, que incluyen:

- Implementación de la Política de Derechos Humanos y No Discriminación.
- Apoyo proporcionado por el Comité de Diversidad e Inclusión.
- Adopción del Modelo de Diversidad e Inclusión en todos los niveles de la empresa.
- Procesos de reclutamiento que se llevan a cabo sin prejuicios.

“La inclusión y la diversidad son parte de nuestros valores y los practicamos en nuestro día a día.”



Nuestro programa interno **City Incluye** está diseñado para promover la igualdad de oportunidades y eliminar cualquier forma de discriminación. Colaboramos estrechamente con fundaciones y asociaciones comprometidas con este objetivo, las cuales nos respaldan en la implementación de iniciativas y estrategias de inclusión dentro de nuestro modelo sostenible.

CINCO PERSPECTIVAS QUE PROMUEVEN LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL



Equidad de Género



Comunidad LGBTQ+



Orígenes



Generaciones



Discapacidad Auditiva

A finales de 2023, nos dimos a la tarea de realizar nuestro **Censo City Incluye**, con el objetivo de identificar las mejores oportunidades y fortalecer las estrategias de inclusión laboral para los siguientes años.



Promovemos el turismo inclusivo en México bajo el lema "Turismo para un crecimiento inclusivo".

PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

ODS 10 Meta: 10.2 COP: Principio 1, 2 y 6

Promovemos la integración laboral a nuestro equipo de personas con discapacidad auditiva durante la operación y mantenemos nuestra certificación interna City Incluye como parte de este compromiso continuo.

Nuestro **glosario turístico en Lengua de Señas Mexicana** incluye el vocabulario esencial relacionado con las actividades turísticas, con el objetivo de facilitar una comunicación efectiva entre personas con discapacidad auditiva, así como con otros individuos.



70

hoteles certificados por City Incluye



48

colaboradores en promedio con discapacidad auditiva a nivel cadena

EQUIDAD DE GÉNERO

GRI 405-1 ODS 5 Meta: 5.5 COP: Principio 1, 2 y 6

Permanecemos firmemente comprometidos en promover el empoderamiento de las mujeres en nuestro equipo laboral, mientras trabajamos activamente para garantizar la igualdad y equidad para todas las personas vinculadas a nuestra organización, sin importar su género, condición, edad, sexo o raza.



63%

de nuestra plantilla
laboral son mujeres



56%

de los puestos gerenciales y directivos
están ocupados por mujeres

Por tres años consecutivos somos una **Súper Empresa para Mujeres.**

Seguimos trabajando en conjunto con nuestros equipos para asegurar la diversidad y la equidad.



COMUNIDAD LGBTQ+

ODS 10 Meta: 10.2 **COP:** Principio 1, 2 y 6

QUEER DESTINATIONS

Durante el año 2023, seguimos adelante con el sello Queer Destinations, el cual se otorga a proveedores de servicios cuyos colaboradores han recibido capacitación para atender a viajeros LGBTQ+. Esto garantiza que ofrecemos las mejores condiciones para recibirlos de manera inclusiva y respetuosa.

20 propiedades de 10 destinos en México, un hotel en Bogotá y otro en Medellín, cuentan con la distinción de *Queer Destinations*.

City Incluye, en colaboración con el área Comercial y Servicios de Franquicia de Hoteles City, se compromete a proporcionar espacios de apoyo para la comunidad LGBTQ+, tanto para colaboradores como para huéspedes. Por esta razón, nuestros hoteles:

- Son espacios libres de discriminación por orientación sexual e identidad de género.
- Respetan y protegen la integridad tanto de colaboradores como de huéspedes LGBTQ+.
- Reconocen la diversidad como un valor fundamental de humanidad y empatía.

También, obtuvimos el certificado **Equidad MX por la Fundación Human Rights Campaign**, que reconoce a las organizaciones con prácticas de Cero Discriminación y que proporcionan entornos seguros para miembros de la comunidad LGBTQ+ y aliados.



ORÍGENES COMUNIDADES ÉTNICAS

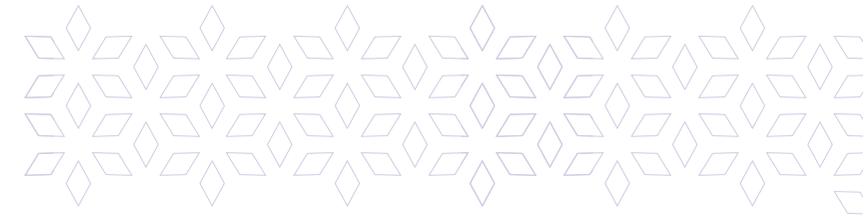
ODS 11 Meta: 11.4 **COP:** Principio 1, 2 y 6

Este pilar nos permite conocer las raíces y el vínculo con las comunidades entre nuestros colaboradores. Derivado de este esfuerzo y los datos obtenidos en nuestro Censo nos hemos dedicado a mejorar la comunicación de manera inclusiva con nuestra plantilla. Este enfoque reafirma la importancia de la diversidad cultural en las áreas donde llevamos a cabo nuestras operaciones.

Reconocer nuestras raíces como parte de nuestra identidad.



CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL DE MÉXICO



GRI 3-3, 408-1, 413-1 **ODS** 5 **Meta:** 5.1 **ODS** 16 **Meta:** 16.1 **COP:** Principio 1, 2, 4, 5 y 6

La iniciativa del Código de Conducta Nacional, impulsada por la Secretaría de Turismo (SECTUR), tiene como principal objetivo la salvaguarda de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, con el propósito de prevenir la explotación sexual y/o laboral. Además, busca promover políticas de Responsabilidad Social Empresarial. Nuestra adhesión a este protocolo nos permite contribuir al cumplimiento de estas medidas en el sector turístico para brindar mejoras en la calidad de vida de las comunidades donde operamos y combatir firmemente la trata de personas, especialmente en los casos que involucran la explotación sexual y/o laboral de menores.

Como parte de nuestra estrategia, hemos implementado las siguientes acciones:

- Capacitaciones a nivel regional y en toda la cadena hotelera, con el respaldo de una agencia especializada y certificada por la Secretaría de Turismo.
- Desarrollo de un Protocolo de acción institucional específico para Hoteles City.
- Implementación del Protocolo para la Adhesión al Código de Conducta Nacional.
- Obtención de constancias de certificación para cada propiedad.



“125 de nuestros hoteles están adheridos al Código de Conducta Nacional.”

INVERSIÓN SOCIAL Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

ODS 17 Meta: 17.16

Con la intención de contribuir al progreso y al bienestar de organizaciones sin fines de lucro en nuestra comunidad, y respaldados por nuestra Política de Donación y Voluntariado, llevamos a cabo acciones de donación en especie a nivel local, que se resumen de la siguiente manera:



53

asociaciones beneficiadas



53

hoteles participantes



300

voluntarios



166

horas destinadas



16,603

blancos donados

Además, contribuimos en la donación de tapitas de plástico, entre otros suministros para apoyar al tratamiento de niños y niñas con cáncer.



SOLIDARIDAD CON GUERRERO

Luego de la devastación provocada por el Huracán Otis, en Hoteles City nos solidarizamos para apoyar a las comunidades más afectadas de Guerrero, destinamos un presupuesto económico para la elaboración de despensas con artículos de la canasta básica y productos de limpieza, sumando la donación de blancos y ropa de cama.



“ Todos los que somos parte de esta gran familia nos solidarizamos para levantar y poner de pie a Guerrero.”



56

voluntarios



6.8

toneladas de víveres entregados



+1,000

blancos y ropa de cama donados



1,100

familias beneficiadas



35

comunidades



SEGURIDAD ALIMENTARIA



ODS 1 Meta: 1.3 ODS 2 Metas: 2.1, 2.2

En coordinación con **Comedor Santa María A.C.**, trabajamos con dos programas esenciales para niños y niñas de comunidades vulnerables: en el Programa de Nutrición buscamos eliminar la inseguridad alimentaria en la que viven los pequeños de cada hogar y el Programa de Educación que busca reducir la violencia y fomentar la permanencia escolar y la resiliencia. Nos sumamos con la donación de noches de hospedaje para que las directoras y supervisoras realizaran la labor de seguimiento a los proyectos en Puebla, Oaxaca, Saltillo, Nuevo Laredo y Monterrey, para ejecutar de manera eficiente las actividades en los 6 comedores visitados



2,826

personas atendidas en CSM



39,955

comidas preparadas

SALUD E INTERVENCIÓN COMUNITARIA



ODS 3 Meta 3.c

Fuimos partícipes del evento Vacaciones Mamás APACionadas2023, brindando noches de alojamiento para Mujeres madres, abuelas o cuidadoras primarias de familia con uno o más hijos con parálisis cerebral o discapacidades a fin, de escasos recursos económicos y con desgaste físico y socioemocional relevante. El objetivo de este evento está enfocado a brindarles a las participantes actividades de integración y sensibilización sobre el actuar ante la corresponsabilidad de las familias hacia el modelo de atención **APAC**, así como experiencias y saberes en un ámbito diferente.



50

beneficiarias directas



200

beneficiarios indirectos



3

días 2 noches fue la duración del proyecto



Fundación de
Cáncer de Mama

ODS 3 Meta: 3.4

En Hoteles City, respaldamos cualquier acción que trabaje en pro de la lucha contra el cáncer de mama, desde la concientización hasta el seguimiento. Con **FUCAM** trabajamos de la mano para el despliegue de unidades móviles que brindan atención en comunidades marginadas y ofrecen información sobre detección temprana. Nuestra contribución con noches de hospedaje permitió al equipo de FUCAM llegar a zonas marginadas con la necesidad de expandir la atención médica en diversos estados de México, facilitando la detección oportuna del cáncer de mama.



10,792

beneficiarios



3,198

beneficiarios directos



7,594

beneficiarios indirectos



ODS 3 Meta: 3.4 ODS 10 Meta: 10.2

La **Fundación Teletón** ofrece atención integral a personas con discapacidad, cáncer y autismo, promoviendo su inclusión. Colaboramos proporcionando noches de hospedaje para el equipo de la fundación que realiza actividades en los Centros Teletón y eventos de recaudación. Por ejemplo, apoyamos la Junta Nacional de Directores Médicos y Acción Voluntaria, así como las campañas de recaudación en diversos CRIT's. También, donamos noches de hospedaje para la Subasta Morada Teletón 2023, ayudando a recaudar fondos para los niños que forman parte de los CRIT.



ODS 3 Meta 3.d

Con **Salvando Latidos A.C.**, impactamos en la salud cardiovascular de los mexicanos y en las campañas realizadas a través de *LatidosFest* realizado en Tijuana, B.C., evento que permite crear conciencia y educar a la población en general sobre esta patología. Nuestra alianza forma parte de la donación de noches de hospedaje que recibe la asociación para brindar atención y evaluación médica a pacientes con riesgo cardiovascular, así como pláticas de conciencia social y capacitación al personal de salud para recibir tutoría otorgada por especialistas en cardiología.



ODS 3 Meta: 3.4

La **Asociación Galher** proporciona respaldo a las familias que tienen un miembro menor de edad afectado por enfermedades crónicas degenerativas como cáncer, insuficiencia renal, mega cefalea, hidrocefalia, entre otras. Con el propósito de elevar su calidad de vida, implementamos programas integrales que incluyen apoyo nutricional, psicológico y emocional. Nuestro enfoque principal se centró en ofrecer alojamiento para el equipo de la asociación, con el fin de establecer nuevas alianzas en distintas localidades y ampliar así el alcance del beneficio para más niños.



71

pacientes reciben evaluaciones cardiológicas



270

niños beneficiados

FUNDACIÓN HOGARES

ODS 11 Meta: 11.3 y 11.7

Fundación Hogares I.A.P. se centra en mejorar el bienestar de los residentes de comunidades de vivienda social. Sus programas buscan promover la participación y responsabilidad de los vecinos en estos conjuntos habitacionales. Nuestra donación de alojamiento facilitó la implementación y evaluación del Programa de Organización Social Hogares® (POSH) que permite fortalecer las capacidades y habilidades del desarrollo económico de habitantes de Puebla, Mexicali y Baja California, además de generar un compromiso con la creación de arte y mantenimiento en espacios públicos logrando interacciones entre los miembros de la comunidad, influenciadas por actitudes y valores individuales como la confianza, las redes de apoyo personal y el sentido de pertenencia.



4,234
vecinos participantes



15,192
horas de participación social



39,200
habitantes beneficiados



18
reuniones comunitarias



Juntos
una experiencia compartida A.C.

ODS 8 Meta: 8.3 ODS 10 Meta: 10.2

En alianza con **Juntos, una Experiencia compartida A.C.**, ampliamos el panorama en favor de la inclusión laboral en diferentes estados de la república, brindamos noches de hospedaje para el equipo de la asociación que sirve de vínculo en las comunidades para lograr empoderar, capacitar, vincular y colocar a más personas con discapacidad e impactar en su calidad de vida de forma positiva.

5 cursos de capacitación EMPODERA en los estados de Querétaro, Guanajuato y Chihuahua

50 empresas tomaron talleres de sensibilización, concientización y diagnóstico de accesibilidad



278
personas con discapacidad beneficiadas



186
familias beneficiadas



56
personas con discapacidad colocadas en empleos

EDUCACIÓN EN COMUNIDADES



ODS 11 Meta: 11.4 **ODS 13 Meta:** 13.3

El propósito de colaborar con **Fundación Sabías Que...?** fue proporcionar a los residentes de comunidades marginadas la oportunidad de explorar destinos culturales, recreativos y educativos, con el fin de ampliar sus horizontes y consolidar alianzas estratégicas. En el transcurso del año 2023, otorgamos noches de hospedaje para que la Fundación lograra fortalecer vínculos con los donantes de la fundación, además de llevar a cabo actividades de capacitación y concienciación ambiental en las localidades, así como promover el turismo responsable.



ODS 3 Meta: 3.4 **ODS 4 Meta:** 4.2

Hoteles City brindó noches de hospedaje a **Casa Hogar Alegría I.A.P.**, para que logran dar seguimiento a diversas actividades destinadas a beneficiar a niñas y mujeres en situación vulnerable, que carecen de cuidado parental y son el enfoque principal de su compromiso diario. La principal meta de esta colaboración fue mejorar las condiciones de vida de estas personas en el Estado de Jalisco, brindándoles acceso a servicios esenciales y oportunidades para un desarrollo integral.

- Implementación de programas educativos y recreativos.
- Sesiones de apoyo psicológico y emocional.
- Talleres enfocados en el desarrollo personal y habilidades sociales tanto para nuestras niñas como para los colaboradores de Casa Hogar.



13

alianzas estratégicas



127

personas beneficiadas en capacitación y concientización ambiental



22

personas capacitadas en turismo responsable



110

mujeres y niñas beneficiadas



ODS 4 Meta: 4.1, 4.2

Con el objetivo de cultivar una ciudadanía global más sólida mediante la innovación educativa centrada en el juego, sumamos esfuerzos con **Educación para Compartir (EPC)** a través del programa **Juegos, Valores, ¡Acción!** Es una labor que se desarrolla en diversos entornos, ya sea en áreas montañosas o costeras, en comunidades marginadas o en grandes urbes, e incluso en espacios públicos y oficinas. A través de sus actividades, ofrecen experiencias significativas para personas de todas las edades, utilizando una metodología propia que se fundamenta en el poder del juego, la reflexión y la capacidad humana para transformar la realidad.



2,066

niños y niñas beneficiados



107

adolescentes participantes



9

escuelas primarias públicas de Puebla y Oaxaca



Provoquemos la transformación

ODS 4 Meta: 4.2

A través de un modelo innovador de educación, trabajamos de la mano con **Mayama A.C.** que tiene como objetivo transformar la vida de niñas, niños y familias que viven en condiciones de alta marginación y violencia, asegurando el acceso pleno a los derechos de la infancia y mejorando su calidad de vida.

Nuestra donación de noches de hospedaje, permitió la movilización del equipo responsable de los proyectos a actividades vinculadas con la capacitación en su Sistema de Información para desarrollar mejoras de sus procesos y poder seguir otorgando apoyo a las comunidades.



243

niños y niñas beneficiados con el programa



240

sesiones del programa Mi desarrollo en formación

DEPORTE INCLUSIVO



ODS 3 Meta: 3.4

Nuestra alianza con **Hoop Camp** nos permite promover la inclusión, la igualdad de oportunidades y la salud social, mental y física a personas que padecen alguna discapacidad, a través del Campamento de Basquetbol inclusivo "Basketball in Paradise" y la ejecución de una serie de clínicas de baloncesto inclusivo realizado en Mérida, Yucatán. Con nuestra aportación se logró brindar hospedaje a 10 entrenadores altamente calificados que viajaron desde Estados Unidos y otras regiones para brindar diversas actividades durante el campamento.



300

adultos y niños con necesidades especiales participaron



200

niños de familias de bajos ingresos atendidos



60

jóvenes del CRIT participaron en dos eventos adicionales al recinto



ODS 3 Meta: 3.4 **ODS 10 Meta:** 10.2

Con **Surfeando Sonrisas**, trabajamos para mejorar la calidad de vida de niños, niñas y jóvenes con cualquier tipo de discapacidad, a través de la práctica de deportes acuáticos. Brindamos noches de hospedaje para el equipo de la organización y para los participantes de los diversos programas, tales como las Clínicas deportivas gratuitas, Escuelas Amigas y el Road Trip, acciones que han permitido impactar en Puerto Vallarta y Guadalajara.

Esta gran labor se refleja en los siguientes resultados:



250

niños y jóvenes con discapacidad que tuvieron la oportunidad de surfear en Bahía Banderas:



25

instructores de surf cursaron el campamento



3

sueños cumplidos de personas con discapacidad en Guadalajara lograron realizar la práctica de surf



12

clínicas deportivas



PRO CYCLING TEAM

ODS 3 Meta: 3.4

El **A.R. Monex Pro Cycling Team** tiene como objetivo posicionar a México en la élite del ciclismo internacional en la categoría World Tour, logrando con ello que México participe en las 3 vueltas más importantes a nivel internacional; Tour de France, Giro d'Italia y Vuelta a España.

Como parte del objetivo de promover la salud y el deporte, a finales de 2023 nos sumamos para brindar noches de hospedaje a ciclistas participantes de diferentes categorías que compiten en la tercera división de Europa, esta alianza busca destacar al único equipo mexicano de ciclismo de ruta con base en Europa desde el 2015.

En Agosto del 2023, México hizo historia con el triunfo de Isaac del Toro (Ex miembro del A.R. Monex) en el Tour de France Sub 23 quién además ganó todos los jerseys de premiación.

Tras dicho triunfo, se logró crear los siguientes equipos adicional al equipo Sub 23 Varonil del cuál salió Isaac del Toro:

1. Equipo Sub19 Varonil (Europa)
2. Equipo Sub23 Femenil (Europa)
3. Equipo Sub19 Femenil (Europa)
3. Semillero Varonil y Femenil (México)
4. Tour Venados: Serial Nacional de Ciclismo (México)

El proyecto del A.R. Monex está enfocado en desarrollar talentosos ciclistas mexicanos de entre 13 y 23 años con alto rendimiento enfocados en este deporte.



Hoteles City es parte del grupo de empresas que está haciendo de México una potencia del ciclismo internacional.

Personas beneficiadas:



20

personas del equipo multidisciplinario de alto rendimiento



72

ciclistas de equipos representativos

- 12 equipo Sub 23 Varonil
- 8 equipo Sub 23 Femenil
- 2 equipo Sub 19 Femenil
- 8 equipo Sub 19 Varonil
- 44 semillero varonil y femenil en desarrollo

EDUCACIÓN FINANCIERA



ODS 1 Meta: 1.4 ODS 8 Meta: 8.9

La creación de los Grupos de Ahorro es el punto de partida de la labor que realiza la **Fundación León XIII** para las personas que habitan en las comunidades indígenas de alta marginación en Chiapas, Oaxaca y Guerrero, estos grupos responden a la falta de servicios financieros y son el primer paso hacia la inclusión financiera al brindar lugares seguros donde puedan ahorrar y desarrollar habilidades de liderazgo, descubren y ejercitan capacidades, adquieren mayor conciencia de su dignidad y generan nuevas oportunidades para su comunidad.

En 2023 otorgamos noches de hospedaje para los Promotores de las comunidades que participaron en el Encuentro realizado en Oaxaca, un espacio creado para compartir y destacar los beneficios de participación de las cajas de ahorro y la educación financiera para cada familia.



22

promotores participaron



ARTE Y CULTURA



ODS 17 Meta: 17.17

Durante nueve años consecutivos, hemos fortalecido nuestra colaboración con el **Museo Universitario de Arte Contemporáneo (MUAC)**, apoyando la difusión cultural de contenidos a través de medios digitales. Además, hemos contribuido proporcionando noches de alojamiento para destacados exponentes del arte contemporáneo internacional durante el montaje de sus exposiciones.

APOYO A REFUGIADOS Y VÍCTIMAS DE VIOLENCIA



ODS 5 Meta: 5.2 **ODS 10 Meta:** 10.7 **ODS 16 Meta:** 16.1
ODS 17 Meta: 17.17

El propósito principal de la alianza es reforzar el modelo de atención de las organizaciones que brindan apoyo a personas con proceso de refugio, teniendo como objetivo garantizar que se apliquen los procesos de manera sostenible, además de generar conocimiento sobre los protocolos de actuación ante cualquier caso de violencia. Contribuimos con la donación de noches de hospedaje para que el equipo de **Ayuda en Acción A.C.** otorgue las sesiones y planes formativos en cada localidad. Estas acciones han resultado en:



2

planes formativos implementados.



6

talleres y establecimiento de protocolos de Violencia Basada en Género, mujeres migrantes.



4

organizaciones beneficiadas



13,000

personas de distintas localidades



ODS 10 Meta: 10.7 **ODS 16 Meta:** 16.1

En alianza con **Asylum Access México**, a través de la Ruta de la Hospitalidad, brindamos hospedaje seguro a los solicitantes de asilo durante el proceso de determinación de la condición de refugiado y para el ejercicio de sus derechos. La mayoría de los individuos atendidos por Asylum Access México provienen de Honduras, El Salvador, Guatemala y Nicaragua, así como de otros países de Centroamérica y América del Sur. También la organización ha ofrecido representación legal a personas originarias de Asia y África.



16

familias recibieron el apoyo y asesoramiento de naturalización



Iniciativa Spotlight

ODS 5 Meta: 5.1 **ODS 16 Meta:** 16.1

Una iniciativa respaldada globalmente por las Naciones Unidas, para erradicar la violencia contra mujeres y sus hijos. Junto con UNICEF, el Fondo de Población de las Naciones Unidas y otras entidades gubernamentales, desarrollamos un protocolo para ofrecer alojamiento y alimentación gratuitos a víctimas de violencia, mientras se identifican refugios seguros o redes de apoyo. Nuestro apoyo en 2023:



13
mujeres



24
niños y niñas



104,000
personas en diversas comunidades

ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES

ODS 2-28 ODS 17 Meta: 17.16 **COP:** Principios 1, 2, 3, 6 y 7

También, con el respaldo del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), por cuarto año lanzamos la convocatoria "Hoteles City – Huéspedes del Mundo", la cual tiene como objetivo sumar a organizaciones de la sociedad civil en nuestra estrategia de Impacto City. Como resultado de esta iniciativa en 2023 brindamos beneficios a:



+15

entidades se unieron para colaborar con nosotros en consonancia y conforme a lo establecido en la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

- Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles (AMHM)
- Asociación de Hoteles de la Ciudad de México
- Asociación Mexicana de Cadenas Hoteleras (ANCH)
- Asociación Femenil de Ejecutivas de Empresas Turísticas de la República Mexicana, A.C.
- American Chamber of Commerce of Mexico A.C.
- Centro para la Inclusión Social del Sordo A.C. (IncluSor)
- Consejo de Diplomacia Turística (CDT)
- Consejo de la Comunicación
- Consejo Nacional Empresarial Turístico A.C.
- Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
- Éntrale – Alianza por la Inclusión laboral de personas con discapacidad
- Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable A.C. (ENDESU)
- Fundación MVS Radio
- Pacto Mundial, A.C.
- Queer Destinations
- Pride Connection – El éxito está en la diversidad
- Secretaría de Turismo (SECTUR)
- Unión Nacional de Sordos de México (UNSM)
- World Travel & Tourism Council (WTTC)



Establecemos colaboraciones con instituciones tanto públicas como privadas para promover estrategias en pro de la sostenibilidad.

PORTAFOLIO DE CERTIFICACIONES

Los hoteles de nuestra cadena han sido cuidadosamente diseñados y construidos para cumplir con rigurosos estándares de certificación tanto a nivel nacional como internacional. A continuación, se enumeran algunas de las certificaciones y reconocimientos más destacados obtenidos por Hoteles City:



CERTIFICACIÓN LEED-EB-O&M

Esta certificación es otorgada por el Consejo de Edificios Verdes de Estados Unidos (USGBC), el sistema de certificación LEED es ampliamente reconocido a nivel internacional por su enfoque en el liderazgo en diseño ambiental y energético en edificaciones. Hasta la fecha, varios hoteles de nuestro portafolio han obtenido esta distinción: LEED Oro para City Express Reynosa, City Express Saltillo y City Express León. LEED Plata para City Express San Luis Potosí, City Express Puebla Centro, City Express Monterrey Santa Catarina, City Express Playa del Carmen, City Express Puebla Angelópolis, City Express Los Mochis y City Express Cd. Juárez. Certificación LEED para City Express Guadalajara, City Express Irapuato y City Express Querétaro.

EXCELLENCE IN DESIGN FOR GREATER EFFICIENCIES (EDGE)

Considerados como la primera cadena a nivel mundial en recibir este reconocimiento, nuestros hoteles han sido certificados por el Sistema de Certificación de Edificaciones Sostenibles de la Corporación Financiera Internacional (IFC) del Banco Mundial. Este distintivo ha sido otorgado a City Express Villahermosa, City Express Plus Santa Fe, City Express Durango, City Express Querétaro Jurica, City Express Costa Rica, City Suites Santa Fe, City Express Junior Ciudad del Carmen, City Express Irapuato Norte y City Express Junior Puebla Autopista. Estos hoteles han

logrado ahorros estimados del 50% en energía, 45% en el uso de agua y 36% en eficiencia de materiales de construcción en comparación con propiedades similares.

DISTINTIVO HOTEL HIDRO SUSTENTABLE

El reconocimiento, concedido por los miembros de la Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo, celebra las mejores prácticas ambientales relacionadas con el uso y la conservación del agua, así como el cumplimiento de la normativa mexicana. Hoteles City ha obtenido este galardón en cuatro de sus establecimientos: City Express Plus EBC Reforma, City Express Mérida, City Express Villahermosa y City Express Paraíso Tabasco.



DISTINTIVO "S" GARANTÍA DE SUSTENTABILIDAD

La Secretaría de Turismo, en colaboración con *EarthCheck* y *Rainforest Alliance*, ha reconocido a Hoteles City por sus prácticas sostenibles, siguiendo los criterios establecidos por la Organización Mundial del Turismo (OMT). Ocho de nuestros hoteles han sido galardonados con este reconocimiento: City Express Mérida, City Express Suites Puebla Autopista, City Express San Luis Potosí Zona Universitaria, City Express Irapuato Sur, City Express Suites Anzures, City Express Manzanillo, City Express Cananea y City Express Zacatecas.





ADHESIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE VIAJES Y EL TURISMO

En Hoteles City contamos con 125 establecimientos que han firmado y puesto en práctica un código de conducta. Este compromiso implica el desarrollo de medidas destinadas a prevenir la explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes dentro del sector turístico.

SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

Se trata de una herramienta metodológica respaldada por un mecanismo de autoevaluación, supervisado por la Secretaría de Turismo, permite a los establecimientos de hospedaje evaluar sus instalaciones, servicios ofrecidos e identificar áreas de mejora. Hoteles City ha obtenido este certificado en 121 hoteles de la cadena, los cuales cumplen con los estándares correspondientes a la clasificación de 3 y 4 estrellas, respectivamente.

CERTIFICACIÓN CITY INCLUYE

Esta es una certificación interna que define criterios de diversidad e inclusión, creando así entornos que promueven la igualdad de oportunidades y rechazan la discriminación. Esta certificación se centra en cinco pilares fundamentales: equidad de género, inclusión de la comunidad LGBT+, respeto a los distintos orígenes, fomento de la interacción entre generaciones y atención a personas con discapacidad auditiva. Actualmente, 70 hoteles de nuestra compañía han sido distinguidos con esta certificación.

QUEER DESTINATIONS

En colaboración con la Secretaría de Turismo Federal, *Queer Destinations*, una empresa líder internacionalmente en el segmento de turismo LGBTQ+, otorga esta distinción a 20 hoteles de nuestra compañía. Este reconocimiento se brinda a los proveedores de servicios cuyo personal ha recibido formación para comprender y satisfacer las necesidades de los viajeros LGBTQ+, garantizando así las condiciones óptimas para una estancia inclusiva y respetuosa.

TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO





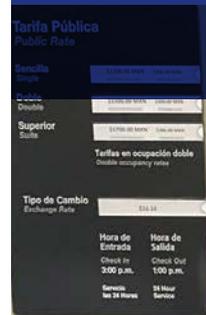
DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Durante diez años consecutivos, Hoteles City ha sido reconocido con el Distintivo ESR®, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE). Este distintivo destaca el compromiso de nuestra cadena con la mejora continua en ámbitos ambientales, sociales, de gobernanza y de contexto global.



ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Al adherirse a estos principios, nuestra empresa se integró a una iniciativa global que abraza diez principios universalmente reconocidos en materia de Derechos Humanos, estándares laborales, conservación ambiental y combate a la corrupción.



SAFEHOTELS – COVIDCLEAN

Hoteles City se ha destacado como pionero en la implementación de un estándar independiente para hoteles, basado en las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que evalúa aspectos clave como la higiene, la limpieza, el distanciamiento social y los protocolos de bioseguridad, entre otros. Además, ha obtenido la certificación *Safe Travels del World Travel and Tourism Council*, que garantiza el cumplimiento de rigurosos protocolos de salud e higiene establecidos por dicho consejo. Este reconocimiento distingue a gobiernos, destinos y empresas a nivel mundial que han adoptado medidas para asegurar viajes seguros y placenteros para los turistas.



RANKING SÚPER EMPRESAS

Nuestra Compañía ha sido incluida en el *Ranking Súper Empresas* "Los lugares donde todos quieren trabajar" 2023, respaldado por la metodología TOP Companies de Revista Expansión. Esta metodología, desarrollada por la firma líder en medición y consultoría de cultura y clima organizacional, reconoce a las empresas con más de 3,000 empleados.





RANKING SÚPER EMPRESAS PARA MUJERES

En el *Ranking* "Súper Empresas para Mujeres 2023", nuestra Compañía ha sido destacada como uno de los principales empleadores para mujeres. Este reconocimiento, otorgado por la revista *Expansión* y *TOP Companies*, resalta las prácticas, políticas y programas de recursos humanos diseñados específicamente para fortalecer la fuerza laboral de las mujeres.



RANKING TOP AMÉRICA

Hoteles City ha sido incluido en el *Ranking* TOP+América 2023 LATAM, una distinción otorgada por la firma *TOP Companies* en colaboración con la revista regional de negocios *El Economista*. Este *ranking* evalúa 12 factores de cultura organizacional y clima laboral, así como las acciones implementadas por la Compañía, desde la perspectiva de sus colaboradores.



HRC EQUIDAD MX

La Fundación *Human Rights Campaign* reconoce a Hoteles City con la certificación *HRC Equidad MX* por su compromiso con la implementación de acciones de protección contra la discriminación. Esto incluye la formación de un consejo de diversidad/grupo de colaboradores LGBTQ+, la adopción de estrategias de capacitación y entrenamiento LGBTQ+, y la creación de un ambiente laboral más inclusivo para todos los colaboradores.



Cada año, elaboramos un informe conforme a los principios de **Environmental, Social and Governance** (ESG), siguiendo los estándares establecidos por el **Global Reporting Initiative** (GRI) y la metodología del **Sustainability Accounting Standards Board** (SASB). Además, continuamos mejorando nuestro análisis para identificar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en nuestras operaciones, utilizando las directrices del **Task Force on Climate-related Financial Disclosures** (TCFD). Cabe resaltar que, por tercer año consecutivo, participamos en el sistema de divulgación global del **Carbon Disclosure Project** (CDP), fortaleciendo nuestra conciencia sobre la gestión coordinada de las acciones climáticas.

IMPACTOS DE HOTELES CITY SOBRE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)



ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA	INICIATIVA / PROGRAMA	META	ODS
<p>1 FIN DE LA POBREZA</p>  <p>Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.</p>	<p>1.3 Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.</p> <p>1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.</p>	<p>En colaboración con Comedor Santa María A.C., apoyamos programas de nutrición y educación para niños en comunidades vulnerables. Contribuimos con donaciones de noches de hospedaje para supervisar proyectos y asegurar la efectividad de las actividades en los comedores visitados.</p> <p>La Fundación León XIII promueve la inclusión financiera en comunidades indígenas marginadas en Chiapas, Oaxaca y Guerrero a través de Grupos de Ahorro. En 2023, brindamos noches de hospedaje para los 22 Promotores del Encuentro en Oaxaca, destacando los beneficios de la participación en cajas de ahorro y educación financiera.</p>	<p>En alianza con el Comedor Santa María A.C., se atendieron 2,826 personas con la preparación de 39,955 comidas.</p>	<p>2.1 De aquí a 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad, incluidos los niños menores de un año, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año.</p> <p>2.2 Para 2030, poner fin a todas las formas de malnutrición, incluso logrando, a más tardar en 2025, las metas convenidas internacionalmente sobre el retraso del crecimiento y la emaciación de los niños menores de 5 años, y abordar las necesidades de nutrición de las adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes y las personas de edad.</p>	<p>2 HAMBRE CERO</p>  <p>Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible</p>

ODS

META

INICIATIVA / PROGRAMA

INICIATIVA / PROGRAMA

META

ODS

3 SALUD Y BIENESTAR



Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.

Para promover la salud, seguridad y bienestar de nuestro equipo, contamos con el programa **"En Buena Compañía"**. Este programa nos permite implementar y supervisar actividades para prevenir riesgos y fomentar el bienestar en: **salud física, salud financiera y salud emocional.**

Apoyamos la **lucha contra el cáncer de mama junto a FUCAM**, desplegando unidades móviles para ofrecer atención y concientización en comunidades marginadas. De esta manera, impactamos a **10,792 beneficiarios.**

Brindamos hospedaje a **Casa Hogar Alegría I.A.P. para apoyar a 110 niñas y mujeres en situación vulnerable** en Jalisco. La colaboración mejoró sus condiciones de vida, ofreciendo servicios esenciales como programas educativos y de apoyo psicológico y emocional.

El **A.R. Monex Pro Cycling Team** busca posicionar a México en la élite del ciclismo internacional. Nuestra colaboración incluye brindar hospedaje a ciclistas, **beneficiando a 20 personas del equipo multidisciplinario de alto rendimiento y a 72 ciclistas de equipos representativos.**

Facilitamos el alojamiento al equipo de la **asociación GALHER**, permitiendo que **más de 270 niñas y niños** con enfermedades crónicas degenerativas recibieran sus tratamientos médicos.

En alianza con **Hoop Camp**, promovemos la inclusión y la igualdad de oportunidades en el Campamento de **Básquetbol inclusivo "Basketball in Paradise"**. En este evento participaron **300 adultos y niños con necesidades especiales y 60 jóvenes pertenecientes a un CRIT.**

Colaboramos con **Surfeando Sonrisas** para mejorar la calidad de vida de niños, niñas y jóvenes con discapacidad mediante deportes acuáticos. Este año, **250 niños y jóvenes con discapacidad lograron surfear en Bahía Banderas.**

En conjunto con la **Fundación Teletón** se brindó atención integral a personas con discapacidad, cáncer y autismo, fomentando su inclusión. Colaboramos facilitando noches de hospedaje para el equipo de la fundación que participa en actividades y eventos de recaudación en los Centros Teletón.

Participamos en Vacaciones Mamás APACsionadas2023, brindando alojamiento a **50 mujeres cuidadoras de familiares con discapacidades**, con el fin de ofrecerles actividades de integración y sensibilización sobre el **modelo de atención APAC.**

Con **Salvando Latidos A.C.**, apoyamos la campaña de salud LatidosFest en Tijuana, B.C., para **concientizar sobre la salud cardiovascular.** Donamos noches de hospedaje para brindar atención médica a pacientes con riesgo cardiovascular y capacitación al personal de salud.

3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.

3.c Aumentar sustancialmente la financiación de la salud y la contratación, el desarrollo, la capacitación y la retención del personal sanitario en los países en desarrollo, especialmente en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo.

3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.

3 SALUD Y BIENESTAR



Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

ODS

META

INICIATIVA / PROGRAMA

4.1 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.

En conjunto con **Educación para Compartir (EpC)**, trabajamos en el **programa Juegos, Valores, ¡Acción!**. Metodología que ofrece experiencias innovadoras de educación para todas las edades. Esto nos permitió **beneficiar a 2,066 niñas y niños y a 107 adolescentes**.

Apoyamos a **Casa Hogar Alegría I.A.P. con hospedaje**, beneficiando a niñas y mujeres en situación vulnerables. Esta colaboración mejoró su acceso a servicios esenciales, programas educativos, apoyo psicológico y talleres de desarrollo personal.

4.2 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria.

Trabajando en conjunto con **Educación para Compartir (EpC)**, pusimos en marcha el programa Juegos, Valores, ¡Acción!; que se desplegó en diversas comunidades, incluyendo zonas montañosas, costeras, urbanas y rurales, promoviendo la reflexión y el aprendizaje a través de experiencias significativas.

Trabajamos con **Mayama A.C.** para mejorar las condiciones de vida de **243 niñas y niños** en situación de marginación y violencia, garantizando sus derechos.

4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

Para fomentar nuestra cultura y aprendizaje organizacional, ofrecimos **66,867 horas de capacitación** a través de **163 sesiones** y **200 cursos**, alcanzando a **3,801 colaboradores**.

INICIATIVA / PROGRAMA

META

ODS

A través de Cuantrix y Béalos, fortalecemos la educación en México ofreciendo diversas oportunidades de aprendizaje. Béalos English Challenge ha otorgado **342,187 becas de inglés a jóvenes y maestros** en 6 años. Además, **41 becarios de Cuantrix fueron hospedados** en nuestros hoteles en la Ciudad de México antes de partir a Canadá para reforzar sus habilidades en inglés.

4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

Basado en cinco pilares—equidad de género, comunidad LGBTQ+, diversidad de orígenes, interacción entre generaciones y personas con discapacidad auditiva—nuestro programa interno **"City Incluye"** ha creado espacios libres de discriminación y con igualdad de oportunidades.

4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.

Colaboramos con el programa **SUSTAINABLE FUTURE ED** en su primera edición, que prepara a los estudiantes como agentes de cambio en sostenibilidad, nuestra aportación fue de noches de hospedaje para **107 estudiantes de 4 estados** que presentaron 27 prototipos de proyectos con visión en el ámbito sostenible.

4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA	INICIATIVA / PROGRAMA	META	ODS
<p data-bbox="143 581 354 805"> 5 IGUALDAD DE GÉNERO  </p> <p data-bbox="143 915 354 1049">Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.</p>	<p data-bbox="440 412 768 516">5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.</p>	<p data-bbox="815 263 1239 448">Seguimos el Código de Conducta Nacional de México de la Secretaría de Turismo para prevenir la explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes en el sector turístico, cerrando con 125 hoteles adheridos al protocolo.</p> <p data-bbox="815 500 1252 678">En colaboración con UNICEF, el Fondo de Población de las Naciones Unidas y otras entidades, formamos una alianza con Spotlight para eliminar todo tipo de violencia contra las mujeres y sus hijos e hijas; a través de ella, apoyamos a 13 mujeres y a 24 niños y niñas.</p>	<p data-bbox="1395 282 1760 652">Colaboramos con la Fundación Tarahumara en el proyecto de Seguridad Hídrica para asegurar el acceso al agua en las comunidades de la Sierra Tarahumara, Chihuahua. Además, se impartieron 20 talleres comunitarios con 109 participantes en temas como manejo de cuencas y se beneficiaron 18 comunidades mediante 21 obras de instalación de sistemas de distribución con filtros potabilizadores.</p>	<p data-bbox="1781 263 2150 367">6.1 De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.</p> <p data-bbox="1781 435 2150 672">6.2 De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad.</p>	<p data-bbox="2242 581 2468 805"> 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO  </p> <p data-bbox="2255 945 2455 1101">Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.</p>
	<p data-bbox="440 750 744 935">5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.</p>	<p data-bbox="815 711 1252 971">Colaboramos con Ayuda en Acción A.C. para fortalecer el modelo de atención a personas refugiadas, garantizando su aplicación sostenible y generando conocimiento sobre protocolos de actuación ante la violencia. De este modo, se tuvieron 6 talleres y establecimiento de protocolos de Violencia Basada en Género en mujeres migrantes.</p>	<p data-bbox="1395 737 1760 922">Apoyamos a Pronatura Noroeste A.C. en el seguimiento de la construcción de la planta de tratamiento de agua Guadalupe Victoria para reutilizar el agua en el cultivo de nopal, beneficiando a 21,000 habitantes.</p>	<p data-bbox="1781 802 2150 1062">6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.</p>	
	<p data-bbox="440 1110 757 1295">5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p>	<p data-bbox="815 1026 1213 1130">63% de nuestro equipo laboral está compuesto por mujeres. 56% de los puestos gerenciales y directivos son ocupados por mujeres.</p> <p data-bbox="815 1195 1252 1399">En el programa de POSIBLE Coop, se brinda apoyo a cooperativas para fortalecerlas y convertirlas en agentes de cambio en el Estado de México y Oaxaca. En el evento MUJER POSIBLE Chiapas 2023 participaron 1,009 emprendedoras, promoviendo la igualdad de género y el crecimiento económico.</p>	<p data-bbox="1429 993 1760 1123">En 2023, seguimos reduciendo el consumo de agua, logrando una disminución del 2.37% en comparación con 2022 y del 28.3% respecto a 2020.</p> <p data-bbox="1416 1205 1760 1383">En Nayarit, de la mano de Pronatura Noroeste, A.C., se restauraron 400 hectáreas de humedales en Marismas Nacionales, protegiendo el hábitat de diversas especies y beneficiando a 1,400 residentes.</p>	<p data-bbox="1781 1214 2150 1370">6.6 De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.</p>	

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE  Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.	7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.	Los hoteles City Express Plus by Marriott Mexicali y City Express Plus by Marriott Guadalajara Expo operan con calentadores solares , logrando un ahorro de hasta el 30% en consumo de gas en comparación con otras propiedades similares de la cadena.
	7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.	Monitoreamos constantemente el consumo de energía en todas nuestras propiedades y cumplimos al 100% con las regulaciones energéticas locales y nacionales. Al cierre de 2023, el 28.5% de nuestras propiedades utilizan Gas Natural , lo que nos permite reducir nuestra huella de carbono y avanzar hacia la transición energética.

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.	<p>Creamos 3,801 empleos directos.</p> <p>Promovemos proyectos de innovación y emprendimiento que generen un impacto significativo en la sociedad. Estas iniciativas buscan crear valor y contribuir al bienestar social y económico de las comunidades.</p> <p>Apoyamos a programa POSIBLE de Fundación Televisa y Monte de Piedad, que promueve el desarrollo empresarial con impacto positivo. Ofrece capacitación, mentoría, financiamiento y networking para apoyar proyectos sustentables y consolidar negocios.</p> <p>Bécalos English Challenge se ha consolidado como el programa de inglés más grande de Latinoamérica, otorgando 342,187 becas de inglés a jóvenes y maestros en 6 años.</p>

INICIATIVA / PROGRAMA	META	ODS
<p>En colaboración con Juntos, una Experiencia Compartida A.C. realizamos 5 cursos de capacitación EMPODERA en Querétaro, Guanajuato y Chihuahua, y la sensibilización de 50 empresas a través de talleres de accesibilidad para colocar a 56 personas con discapacidad en empleos.</p> <p>Colaboramos con el Consejo Mexicano de Negocios, la Dirección del Colegio de México y la Universidad de Harvard para capacitar a jóvenes mexicanos comprometidos en abordar desafíos públicos. Se beneficiaron 40 líderes, quienes recibieron formación en liderazgo social y habilidades socioemocionales.</p> <p>Trabajamos con el Consejo Mexicano de Negocios, el Colegio de México y la Universidad de Harvard para capacitar a jóvenes mexicanos en liderazgo social. Involucramos a 40 líderes en resolver problemáticas públicas, capacitamos a 38 en liderazgo y habilidades socioemocionales, y apoyamos 37 prácticas profesionales en temas ambientales y sociales.</p> <p>El Índice de Frecuencia de Lesiones con Tiempo Perdido (Lost-time injury frequency rate for employees (LTIFR) fue de 2.06</p>	<p>8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros</p> <p>8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.</p> <p>8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.</p>	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA	INICIATIVA / PROGRAMA	META	ODS
<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.</p>	<p>8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.</p>	<p>Turismo responsable Promovemos el consumo local, la preservación del paisaje natural y el respeto al hábitat de flora y fauna entre otras recomendaciones, a través de nuestro Decálogo del Viajero Responsable.</p> <p>Con el objetivo de promover el desarrollo económico en comunidades indígenas, colaboramos con la Fundación León XIII, quienes cuentan con programas de apoyo a microempresas. En 2023, facilitamos hospedaje para los participantes en un encuentro en Oaxaca, donde se destacaron los beneficios del emprendimiento para el crecimiento económico local.</p>	<p>Implementamos políticas de derechos humanos y no discriminación, respaldadas por el Comité de Diversidad e Inclusión. Adoptamos un Modelo de Diversidad e Inclusión en toda la empresa y realizamos procesos de reclutamiento imparciales.</p> <p>En 2023 contamos con 70 hoteles certificados por la certificación interna City Incluye que se otorga a través de nuestro Programa de Diversidad e Inclusión Laboral.</p> <p>En nuestro equipo laboral, contamos con 48 colaboradores que presentan una discapacidad auditiva.</p>	<p>10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</p>	<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>  <p>Reducir la desigualdad en y entre los países.</p>
<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>  <p>Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.</p>	<p>9.2 Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.</p>	<p>Tenemos una red de 152 hoteles distribuidos en 75 ciudades, ofreciendo un total de 17,503 cuartos y manteniendo una alta tasa de ocupación hotelera.</p>	<p>Con el objetivo de proporcionar un ambiente seguro y acogedor para los viajeros LGBTQ+, al cierre de 2023 contamos con 20 propiedades en 10 destinos que han sido certificados como Queer Destinations.</p> <p>En colaboración con la Fundación Teletón, contribuimos con noches de hospedaje para respaldar las operaciones de los CRIT, así como para campañas de recaudación y eventos anuales destinados a promover la inclusión de personas con discapacidad, cáncer y autismo.</p>		

ODS

META

INICIATIVA / PROGRAMA

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Con **Juntos, una Experiencia Compartida A.C.**, respaldamos la inclusión laboral en varios estados proporcionando alojamiento para su equipo. Este equipo actúa como enlace en las comunidades, capacitando y vinculando a personas con discapacidad en puestos laborales, mejorando su calidad de vida. Con ello, logramos impactar a **278 personas con discapacidad beneficiadas**.

Promovemos la inclusión en el deporte; **brindamos noches de hospedaje a Surfear Sonrisas, con lo que logramos que 250 niños y jóvenes con discapacidad** tuvieran la oportunidad de surfear en Bahía Banderas.

Seguimos colaborando con Ayuda en **Acción de México, A.C., brindando apoyo a migrantes** que buscan obtener la condición de refugiados.

En colaboración con **Asylum Access México**, ofrecemos **alojamiento seguro a solicitantes de asilo** durante su proceso de determinación de refugio, abogando por sus derechos. Este año, **16 familias recibieron apoyo y asesoramiento de naturalización**.

10.7 Facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, incluso mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas.

INICIATIVA / PROGRAMA

META

ODS

A través de la donación de noches de hospedaje, apoyamos a la **Fundación Hogares I.A.P.** que se enfoca en mejorar la calidad de vida en comunidades de vivienda social, promoviendo la participación y responsabilidad de los residentes. En esta alianza, logramos apoyar a **4,234 vecinos participantes con 15,192 horas de participación social y alcanzando un total de 39,200 habitantes beneficiados**.

Continuamos con la **Encuesta Orígenes** para identificar las raíces y el contacto de nuestros colaboradores con comunidades indígenas, promoviendo así una comunicación inclusiva que resalta la importancia de la diversidad cultural.

Disponemos del **Decálogo del Viajero Responsable**, el cual alienta a nuestros huéspedes a adoptar comportamientos positivos durante su estancia, contribuyendo al bienestar de la comunidad y el medioambiente.

Colaboramos con **Fundación Sabías Que...?** para ofrecer a **127 residentes** de comunidades marginadas acceso a destinos culturales, recreativos y educativos, ampliando sus horizontes en temas ambientales y promoción de turismo responsable.

Durante el Encuentro Nacional de Innovación Social y Liderazgo Ambiental realizado en Boca del Río, Veracruz por ECOPIIL, se presentaron diversos **proyectos como la conexión de la casa Motmot con el ANP Cerro de la Galaxia en Xalapa, mejoras en senderos y espacios forestales, y la creación de murales bioculturales en Acatlán**.

En el programa de la **Fundación Hogares I.A.P. (Programa de Organización Social Hogares® - POSH)** se realizaron actividades de **mantenimiento en espacios públicos** y se promovió la creación de arte en estos lugares.

11.3 De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.

11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.

11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Reducir la desigualdad en y entre los países.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

ODS

META

INICIATIVA / PROGRAMA

INICIATIVA / PROGRAMA

META

ODS

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

12.b Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

Contamos con un programa de reciclaje, entregamos los residuos a gestores autorizados y formamos a nuestro personal en **Gestión Integral de Residuos (GIR)**. Seguimos adoptando nuevas iniciativas para reducir nuestra huella de residuos. En 2023, nuestra cadena generó un promedio de **1,424 toneladas de residuos**.

En nuestra **Política de Compras Sustentables**, hemos incorporado una categoría específica para adquirir insumos respetuosos con el medioambiente.

Trabajamos en colaboración con organizaciones de alto impacto como el Instituto de Turismo Responsable (**ITR**), la Organización Mundial de Turismo (**OMT**) y el Pacto Global de Naciones Unidas (**UNGC**) para impulsar prácticas y programas de Turismo responsable.

Este año, otorgamos noches de hospedaje a la **Fundación Sabías Que...?** para llevar a cabo actividades de capacitación y concientización ambiental al mismo tiempo que promovemos el turismo responsable. Con esto logramos **13 alianzas, beneficiamos a 127 personas en capacitación y concientización ambiental y a 22 personas en turismo responsable**.

El **total de emisiones de carbono** de Hoteles City en 2023, calculado por Nuestra Huella de Carbono, fue de **33,819.65 ton CO₂e**.

Con Pronatura Noroeste A.C., contribuimos en el desarrollo de programas educativos sobre la conservación marina y el impacto de los plásticos en los océanos. Nuestra campaña "Por un Mar libre de plásticos" ha llegado a más de **178 personas, fomentando** agentes de cambio ambiental en sus comunidades.

Apoyamos el proyecto "**Educación Ambiental para el manejo sostenible de paisajes**" de Reforestamos México A.C. Este apoyo **facilitó actividades** en Jalisco y Nuevo León, **enfocadas en la capacitación y gestión ambiental comunitaria**. El proyecto promovió la educación ambiental, la conservación de recursos y el desarrollo sostenible, **beneficiando a 594 personas**.

En conjunto con **ECOPIIL, Arte Crea Conciencia A.C.**, llevamos a cabo el **Cuarto Encuentro de Innovación Social y Liderazgo Ambiental**. Durante cinco días de labor ambiental, fortalecimos las habilidades de **40 agentes de innovación y liderazgo**, con un enfoque de economía circular.

13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.

13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

13 ACCIÓN
POR EL CLIMA

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

ODS

13 ACCIÓN
POR EL CLIMA

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

META

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

INICIATIVA / PROGRAMA

Hoteles City participó nuevamente en "**La Hora del Planeta**", reafirmando nuestro compromiso con la concienciación sobre el cambio climático y la importancia de las acciones individuales en la protección del planeta.

El Programa **SUSTAINABLE FUTURE ED** busca desarrollar competencias en estudiantes para diseñar proyectos medioambientales. Hoteles City colaboró donando noches de hospedaje para su primera edición, que incluyó a **107 estudiantes** (46 niñas y 61 niños) de 4 estados.

INICIATIVA / PROGRAMA

Al cierre de 2023, contamos con **13 hoteles situados en o cerca de zonas protegidas**, lo que representa el 8.5% del total de nuestros hoteles. Estos establecimientos **cumplen con todos los requisitos establecidos por la legislación federal, estatal y municipal** para su construcción y operación.

Con ENDESU, se llevó a cabo la **reforestación con especies frutales nativas en un predio de 18 hectáreas** en la Reserva de la Biosfera Los Tuxtlas, Veracruz.

En el marco del Encuentro Nacional de Innovación Social y Liderazgo Ambiental en Boca del Río, Veracruz, realizado por **ECOPIIL, Arte y Conciencia A.C.**, se llevó a cabo una **limpieza del manglar Arroyo Moreno y se realizó el monitoreo de aves, logrando recolectar 166 kg de residuos y avanzar 500 m en senderos.**

En 2023, nuestro **Voluntariado Ambiental** tuvo como resultado la participación de **100 hoteles y 989 voluntarios**, lo que representó 187 horas destinadas al voluntariado. Además, tuvimos la participación de **16 organizaciones aliadas** para realizar limpiezas de playas y restauración de parques en diversas localidades. De esta manera, **recolectamos 3.80 toneladas de residuos.**

Con **Pronatura Noroeste A.C.**, contribuimos en la **reforestación de 3 hectáreas con más de 1,500 árboles nativos**, logrando un avance del 30% de nuestra meta final para la protección y conservación del Río Tijuana y el proyecto Delta del Río Colorado.

META

15.1 Para 2020, velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales.

15.2 Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial.

ODS

15 VIDA
DE ECOSISTEMAS
TERRESTRES

Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar ostensiblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

ODS

14 VIDA
SUBMARINA

Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos.

META

14.2 De aquí a 2020, gestionar y proteger sosteniblemente los ecosistemas marinos y costeros para evitar efectos adversos importantes, incluso fortaleciendo su resiliencia, y adoptar medidas para restaurarlos a fin de restablecer la salud y la productividad de los océanos.

14.4 De aquí a 2020, reglamentar eficazmente la explotación pesquera y poner fin a la pesca excesiva, la pesca ilegal, no declarada y no reglamentada y las prácticas pesqueras destructivas, y aplicar planes de gestión con fundamento científico a fin de restablecer las poblaciones de peces en el plazo más breve posible, al menos alcanzando niveles que puedan producir el máximo rendimiento sostenible de acuerdo con sus características biológicas.

INICIATIVA / PROGRAMA

En 2023, con ENDESU **continuamos el proyecto piloto de acuacultura del ostión americano en la laguna de Mecoacán, Paraíso, Tabasco.** Fortalecemos las capacidades técnicas de las cooperativas locales para promover el cultivo intensivo de ostiones y adoptar tecnología innovadora.

Con **Pronatura Noroeste A.C.**, colaboramos con las comunidades pesqueras de Baja California para **promover prácticas sostenibles y conservar los ecosistemas marinos.** Ayudamos a los pescadores a adoptar métodos sostenibles y participar en proyectos de conservación, esto benefició a **300 pescadores beneficiados y 70 socios cooperativistas.**

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA	INICIATIVA / PROGRAMA	META	ODS
 <p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>	<p>15.4 Para 2030, velar por la conservación de los ecosistemas montañosos, incluida su diversidad biológica, a fin de mejorar su capacidad de proporcionar beneficios esenciales para el desarrollo sostenible</p>	<p>En conjunto con Pronatura Noroeste A.C. protegemos reservas ecológicas en Bahía Santa María y Laguna San Ignacio, B.C.S., y buscamos certificar nuevas áreas en Sinaloa. Estas acciones son cruciales para la producción de oxígeno, el mantenimiento de paisajes prístinos y la preservación de la vida silvestre.</p>	<p>Nos adherimos al Código de Conducta Nacional de la Secretaría de Turismo (SECTUR) para prevenir la explotación sexual y laboral de niños, niñas y adolescentes en el sector turístico; de esta manera protegemos a los menores y contribuimos a reducir las formas de violencia al establecer estándares éticos en la industria del turismo.</p>	<p>16.1 Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.</p>	 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>
	<p>15.5 Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica y, para 2020, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción.</p>	<p>Con Pronatura Noroeste A.C., se restauraron ecosistemas plantando especies nativas y reforestando áreas clave. Nuestros proyectos en el Río Tijuana y el Delta del Río Colorado buscan compensar emisiones de CO₂ y fortalecer hábitats naturales. Además, avanzamos en el sendero interpretativo de Arroyo San Miguel y restauramos manglares en Cuyutlán, Colima. Además, formalizamos la Laguna de Cuyutlán como área protegida, reforzando nuestro compromiso ambiental y educativo.</p>	<p>Trabajando junto a Ayuda en Acción México, A.C., proporcionamos espacios seguros para proteger a las poblaciones vulnerables en su travesía migratoria.</p>	<p>En colaboración con Asylum Access México, proporcionamos alojamiento seguro a 16 familias en busca de protección y condiciones de vida seguras.</p>	
<p>Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar ostensiblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.</p>		<p>En colaboración con Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable (ENDESU), participamos en el programa para recuperar las poblaciones del águila real y su hábitat en México, como parte de una estrategia integral que contrarresta los efectos adversos del sobrepastoreo y la erosión causados por actividades humanas. Además, en el Foro Mar de Cortés en Los Cabos. Durante el evento, se presentó la campaña "Adopta un Cóndor", buscando donaciones para sostener el programa y fortalecer el vínculo entre la comunidad empresarial y la conservación de esta especie.</p>	<p>Creamos un protocolo con Spotlight, UNICEF, el Fondo de Población de las Naciones Unidas y otras entidades gubernamentales para brindar alojamiento y alimentos a mujeres y sus hijos víctimas de violencia.</p>		<p>Promover sociedades pacíficas e inclusivas</p>
			<p>Promovemos una cultura de ética y transparencia, rechazando la discriminación y la corrupción. Ante cualquier incidente, aplicamos nuestro proceso de denuncia, con análisis y atención oportunos por parte del Comité de Ética, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los denunciantes.</p>		
			<p>Nuestro Código de Ética establece principios para colaboradores, consejeros y proveedores. Detalla procedimientos para abordar conflictos éticos, fomentando la transparencia. Creemos que su cumplimiento es esencial para la sostenibilidad de nuestra empresa.</p>	<p>16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.</p>	
			<p>Hay 147 sindicatos registrados, con el 28% de nuestros colaboradores afiliados.</p>		

ODS

META

INICIATIVA / PROGRAMA

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS

Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

Con el apoyo del **Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)**, lanzamos por cuarto año consecutivo la convocatoria **"Hoteles City - Huéspedes del Mundo"** para integrar a organizaciones de la sociedad civil en nuestra estrategia de Impacto City. En esta ocasión, se unieron **más de 15 entidades** para colaborar con nosotros de acuerdo con lo establecido en la Agenda 2030 de los ODS y beneficiando así a **104,000 personas de diversas comunidades. Además contribuimos con la donación de blancos de habitación a 53 organizaciones de distintas localidades.**

Durante nueve años, hemos colaborado con el **Museo Universitario de Arte Contemporáneo (MUAC)**, promoviendo la **difusión cultural** online y brindando hospedaje a destacados artistas internacionales durante la instalación de exposiciones.

Contribuimos con noches de hospedaje para sesiones formativas del equipo de **Ayuda en Acción A.C.** Nuestra colaboración busca fortalecer el **modelo de atención a personas refugiadas**, garantizando su aplicación sostenible y generando conocimiento sobre protocolos de actuación ante la violencia.



Para conocer más de los Objetivos de Desarrollo Sostenible **Haz click aquí**

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso: Hoteles City Express S.A.B. de C.V. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	UBICACIÓN	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES					
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	Acerca del informe / Ubicación de las operaciones	2 / 11	
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Inversión social	75	
	2-3	Periodo del reporte, frecuencia y punto de contacto	Acerca del informe	2	
	2-4	Actualización de la información	Análisis de materialidad	20	
	2-5	Verificación externa	Carta de verificación	2	
ACTIVIDADES Y TRABAJADORES					
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de comerciales	Acerca del informe / Nuestras operaciones / Presencia 2023 / Inversión social / Compras sostenibles	2 / 10 / 12 / 75 / 59	
	2-7	Empleados	Nuestros colaboradores	83	
	2-8	Trabajadores que no son empleados	Nuestros colaboradores	83	El 100% de nuestros colaboradores son parte de nuestra plantilla laboral.
GOBERNANZA					
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-9	Estructura de gobernanza y su composición	Comité de sostenibilidad / Gobierno corporativo	28 / 68	
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno			Contamos con información sobre nuestro órgano de gobierno disponible de manera pública en nuestra página web y en las páginas 129 a 131 y 136 de nuestro Reporte Anual 2023
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno			Contamos con información sobre nuestro órgano de gobierno disponible de manera pública en nuestra página web y en las páginas 129 a 131 y 136 de nuestro Reporte Anual 2023

ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	UBICACIÓN	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
GOBERNANZA					
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Análisis de materialidad	20	Contamos con información sobre nuestro órgano de gobierno disponible de manera pública en nuestra página web y en las páginas 129 a 131 y 136 de nuestro Reporte Anual 2023
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos			Contamos con información sobre nuestro órgano de gobierno disponible de manera pública en nuestra página web y en las páginas 129 a 131 y 136 de nuestro Reporte Anual 2023
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Acerca del Informe	2	
	2-15	Conflictos de interés			Disponemos de una Política de Conflicto de Interés de acceso público, la cual nos permite prevenir y mitigar conflictos.
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Integridad	69	
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno			Contamos con información sobre nuestro órgano de gobierno disponible de manera pública en nuestra página web y en las páginas 129 a 131 y 136 de nuestro Reporte Anual 2023
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			Contamos con información sobre nuestro órgano de gobierno disponible de manera pública en nuestra página web y en las páginas 129 a 131 y 136 de nuestro Reporte Anual 2023
	2-19	Políticas de remuneración			Contamos con información sobre nuestras directrices de compensaciones, disponible de manera pública en las páginas 253, 324 y 395 de nuestro Reporte Anual 2023
	2-20	Proceso para determinar la remuneración			Contamos con información sobre nuestras directrices de compensaciones, disponible de manera pública en las páginas 253, 324 y 395 de nuestro Reporte Anual 2023
	2-21	Ratio de compensación total anual			La información del Ratio de compensación total anual no está disponible por políticas internas, sin embargo, se puede revisar el proceso de nuestras compensaciones en las páginas 253, 324 y 395 de nuestro Reporte Anual 2023
ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS					
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje de Luis	4	
	2-23	Compromisos y políticas	Nuestra filosofía /Ética y transparencia	8 / 68	
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Ética y transparencia	68	

ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	UBICACIÓN	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS					
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Integridad	69	
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobierno corporativo e integridad	68	
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Apego total a la legislación ambiental	61	
	2-28	Afiliación a asociaciones	Asociaciones y organizaciones	114	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Grupos de interés / Gobierno corporativo / Programas de innovación y emprendimiento	19 / 68 / 76	
	2-30	Convenios de negociación colectiva	Libertad de asociación	90	
TEMAS MATERIALES					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Análisis de Materialidad / Gestión de nuestros principales temas materiales y urgentes	20 / 23	
	3-2	Lista de temas materiales	Análisis de Materialidad / Matriz de materialidad	20 / 22	
ESTÁNDARES ECONÓMICOS					
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Inversión social	75	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Programas de innovación y emprendimiento / Inversión Social	76 / 75	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Cadena de valor del emprendimiento	76	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Licitación con proveedores	60	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Integridad / Capacitación en el código de ética y política anticorrupción	69 / 74	

ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	UBICACIÓN	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
ESTÁNDARES AMBIENTALES					
Consumo y eficiencia energética					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Eficiencia energética	39	
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Eficiencia energética	39	
	302-3	Intensidad energética	Eficiencia energética	39	
Agua					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Cuidado del agua / Análisis de estrés hídrico	43 / 44	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido			El agua es esencial en nuestra operación diaria, utilizada principalmente para limpieza, lavandería, mantenimiento de áreas, y servicios como la alberca. Su gestión está integrada en nuestra Política de Impacto Ambiental. Promovemos programas y objetivos para su protección tanto con nuestros colaboradores como con nuestros huéspedes, incluyendo el Decálogo del Viajero Responsable.
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua			Garantizamos que en todos nuestros hoteles cumplimos con la normativa establecida en la NOM-002-ECOL-1996 para la descarga de aguas residuales en el sistema de alcantarillado. También nos aseguramos de mantener la calidad del agua potable a través de análisis periódicos en laboratorios certificados, realizados en el 100% de nuestras instalaciones.
	303-3	Extracción de agua	Cuidado del agua / Análisis de estrés hídrico	43 / 44	
Gestión de la biodiversidad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Protección a la biodiversidad	50	
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1	Sitios operacionales 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	Protección a la biodiversidad	50	
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Protección a la biodiversidad	50	

ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	UBICACIÓN	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
Emisiones a la atmósfera (gas y energía)					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Nuestra huella de carbono	33	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Nuestra huella de carbono	33	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Nuestra huella de carbono	33	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Nuestra huella de carbono / Comparativa cuarto noche ocupado	33 / 37	
GRI 306: Residuos 2020	306-4	Residuos no destinados a eliminación	Gestión de residuos	48	
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	Compras sostenibles	59	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas	Licitación con proveedores	60	
ESTÁNDARES SOCIALES					
Condiciones Laborales Justas					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Nuestros colaboradores	83	
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Contratación de nuevos empleados y rotación de personal	Nuestros colaboradores / Tasa de rotación	83 / 84	
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Sueldos, beneficios y prestaciones	92	
Salud y seguridad y protección de colaboradores y huéspedes					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Salud y seguridad ocupacional	95	

ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	UBICACIÓN	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
Bienestar integral de colaboradores					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Sueldos Beneficios y Prestaciones / Programa de Bienestar	92 / 93	
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad ocupacional / Apego a la legislación	95	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y seguridad ocupacional	95	
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	Salud y Seguridad Ocupacional / Gestión de Riesgos en nuestros centros de trabajo	95 / 96	
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad ocupacional / Gestión de riesgos en nuestros centros de trabajo	95 / 96	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad ocupacional / Protección civil	95 / 97	
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Sueldos Beneficios y Prestaciones / Programa de Bienestar	92 / 93	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Sueldos, Beneficios y Prestaciones / Programa de Bienestar	92 / 93	
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad Ocupacional / Apego a la legislación	95	
	403-9	Lesiones por accidente laboral	Salud y seguridad ocupacional / Gestión de Riesgos en nuestros centros de trabajo	95 / 96	
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Salud y seguridad ocupacional / Gestión de Riesgos en nuestros centros de trabajo	95 / 96	
Desarrollo profesional y crecimiento					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Aprendizaje, confianza y comunicación	87	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Aprendizaje, confianza y comunicación	87	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Evaluación del desempeño	91	
Cumplimiento de los Derechos Humanos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Programa de diversidad e inclusión laboral / Código de conducta nacional de México	98 / 102	

ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	UBICACIÓN	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
Promoción del turismo responsable					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Código de conducta nacional de México	102
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Nuestros Colaboradores / Programa de Diversidad e Inclusión Laboral	83 / 98	Contamos con información sobre nuestro órgano de gobierno disponible de manera pública en nuestra página web.
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Código de conducta nacional de México	102
Preservación de cultura local y patrimonio natural					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Programa de diversidad e inclusión laboral / Código de conducta nacional de México	98 / 102
Participación y empoderamiento de comunidades					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Programa de diversidad e inclusión laboral / Código de conducta nacional de México	98 / 102
Impacto económico local a través de generación de empleos directos e indirectos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Programa de diversidad e inclusión laboral	98
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo		Programa de diversidad e inclusión laboral / Conservación de la biodiversidad	98 / 50
Salud y seguridad y protección de colaboradores y huéspedes					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Comprometidos con nuestros huéspedes / Salud y bioseguridad	13 / 15
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad		Comprometidos con nuestros huéspedes / Salud y bioseguridad	13 / 15
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Comprometidos con nuestros huéspedes / Seguridad y privacidad del cliente	13 / 14

ÍNDICE DE CONTENIDOS

SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB) / INDUSTRY STANDARD | VERSION 2018-10



SASB CÓDIGO	MÉTRICA	2021	2022	2023	SECCIÓN DEL REPORTE	PÁGINA
SV-HL-130a.1	(1) Total de energía consumida, Gigajulios (GJ)	171,230.29	196,567.32	213,141.6	Eficiencia energética	39
SV-HL-130a.1	(2) Porcentaje de electricidad de la red, Gigajulios (GJ)	100%	100%	100%	Eficiencia energética	39
SV-HL-130a.1	(3) Porcentaje de renovables Gigajulios (GJ), porcentaje (%)		No Aplica		Eficiencia energética	39
SV-HL-140a.1	(1) Total de agua extraída, Mil metros cúbicos (m ³)	830.428	987.353	1,019,943	Cuidado del agua	43
SV-HL-140a.1	(2) Total de agua usada, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto Mil metros cúbicos (m ³), porcentaje (%)	69%	71%	72%	Extracción de agua en zonas con estrés hídrico	44
SV-HL-160a.1	Número de instalaciones de alojamiento ubicadas en o cerca de zonas de estado de conservación protegido o del hábitat de especies en peligro de extinción	13	13	13	Número de instalaciones ubicadas cerca o en zonas protegidas	45
SV-HL-160a.2	Descripción de las políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas	Política de Impacto Medio Ambiental » ·Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable A.C. (Águila Real) · Pronatura Noroeste A.C. · Voluntariado de Impacto Ambiental · ECOPIIL – Encuentro de Innovación Social y Ambiental			Impacto en las operaciones	52
SV-HL-310a.1	Tasa de rotación (1) voluntaria e (2) involuntaria de los empleados de las instalaciones de alojamiento	Voluntaria 8.51% Involuntaria 2.60%	Voluntaria 7.99% Involuntaria 3.12%	Voluntaria 7.86% Involuntaria 3.24%	Rotación de personal	84
SV-HL-310a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral		Cero		Salud y seguridad ocupacional	95

SASB CÓDIGO	MÉTRICA	2021	2022	2023	SECCIÓN DEL REPORTE	PÁGINA
SV-HL-310a.3	1) Salario medio por horas MXN	39.29	42.31	48.28	Salarios, beneficios y prestaciones	92
	y 2) Porcentaje de empleados de las instalaciones de alojamiento que ganan el salario mínimo, por región		100%		Salarios, beneficios y prestaciones	92
SV-HL-310a.4	Descripción de las políticas y programas de prevención del acoso laboral		Código de ética Programa Confía		Código de ética / Programa Confía	71 / 96
SV-HL-450a.1	Número de instalaciones de alojamiento ubicadas en zonas de inundación de 100 años	40	40	40	Hoteles ubicados en zonas de inundación	62
SV-HL-000.A	Número plazas de alojamiento disponibles	6,338,175	6,320,004	6,346,602		
SV-HL-000.B	Tasa de ocupación media	40.30%	53.70%	55.60%		
SV-HL-000.C	Superficie total de las instalaciones de alojamiento / Metros cuadrados (m ²)	759,137	766,492	786,950		
SV-HL-000.D	Número de instalaciones de alojamiento y el porcentaje que son: Coinvertidas	38 (25%)	34 (23%)	29 (19%)	Parámetros de actividad SASB	12
	(2) propias	62 (41%)	63 (42%)	70 (46%)		
	arrendadas,	14 (9%)	14 (9%)	14 (9%)		
	(3) en régimen de franquicia y administrados	38 (25%)	40 (26%)	39 (26%)		

ANEXO 1

FACTORES DE EMISIONES

FACTORES DE EMISIÓN PARA LOS COMBUSTIBLES

COMBUSTIBLE	VALOR CO ₂ (ton/MJ)	VALOR CH ₄ (kg/MJ)	VALOR N ₂ O (kg/MJ)
Diesel	0.0000741	0.0000039	0.0000039
Gasolina	0.0000693	0.000025	0.000008
Gas Natural	0.0000561	0.000092	0.000003
Gas LP	0.0000631	0.000062	0.0000002

PODER CALORÍFICO PARA LOS COMBUSTIBLES

COMBUSTIBLE	VALOR	UNIDAD	AÑO
Diesel	6065	MJ/bl	2023
Gasolina	4781	MJ/bl	2023
Gas Natural	39083	KJ/m ³	2023
Gas LP	4153	MJ/bl	2023

POTENCIAL DE CALENTAMIENTO GLOBAL

GAS	GWP	UNIDAD
Dióxido de carbono	1	ton CO ₂ / ton CO ₂
Metano	27.9	ton CO ₂ / ton CH ₄
Óxido nitroso	273	ton CO ₂ / ton N ₂ O
R410A	2256	ton CO ₂ / ton R410A

FACTOR DE EMISIÓN DEL SISTEMA ELECTRÓNICO NACIONAL

FACTOR	CANTIDAD	UNIDAD
Electricidad México 2023	0.438	tCO ₂ e / MWh
Electricidad Colombia 2023	0.112	tCO ₂ e / MWh
Electricidad Costa Rica 2023	0.0534	kgCO ₂ e/kWh
Electricidad Chile 2023	0.2384	tCO ₂ e / MWh

FACTORES DE CONVERSIÓN

VALOR A	UNIDAD A	VALOR B	UNIDAD B
1	GJ	277.78	kWh
1000	kWh	1	MWh
1	bl	158.987295	litros
1	ton	1000	kg
1	ton	1000000	g

CARTA DE VERIFICACIÓN



Reporte de Verificación del Informe de Sostenibilidad 2023 “Un hotel para todos”

Al Consejo de Administración de Hoteles City Express S.A.B. de C. V. y lectores del informe:

Les informamos que Redes Sociales en Línea Timberlan fue contratada para llevar a cabo una verificación limitada e independiente de una muestra de Contenidos GRI presentados en el Informe de Sostenibilidad 2023 “Un hotel para todos” de Hoteles City Express.

El alcance de nuestra verificación abarcó los resultados correspondientes al periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2023 y las 5 marcas que conforman a Hoteles City Express; City Express By Marriott, City Express Plus By Marriott, City Express Suites By Marriott, City Express Junior By Marriott y City Centro By Marriott.

La Gerencia de Sostenibilidad Corporativa de Hoteles City Express es responsable de la preparación y publicación de la información contenida en el “Informe de Sostenibilidad 2023” y aquella presentada en el proceso de verificación, lo que implica de manera enunciativa, más no limitativa, la identificación de los temas materiales, la selección y publicación de los Contenidos GRI, así como de proporcionar evidencia documental y/o visual, verdadera y suficiente para llevar a cabo la verificación limitada de la muestra de Contenidos GRI seleccionada.

Es nuestra responsabilidad emitir opiniones imparciales y objetivas acerca de la calidad de los datos de la muestra seleccionada a verificar, validando su certeza, trazabilidad y fiabilidad. El trabajo realizado tiene como base las actividades de la **Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000**, emitida por el Consejo de Normas de Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board – IAASB), de la Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants (IFAC)) y los requerimientos metodológicos de **conformidad con los Estándares GRI**.

Entre las **actividades** llevadas a cabo durante el proceso de verificación se enlistan:

- Entrevistas con la dirección para conocer los procesos de recopilación, gestión y control de información para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2023.
- Entendimiento de los sistemas de gestión interna (políticas, procesos, herramientas, documentos origen, etc.)
- Análisis de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual, documental y pública de la muestra a verificar.
- Comparación de data de 1 año anterior para validar la razonabilidad.

Conclusiones: como resultado de nuestro trabajo y de la revisión del Informe de Sostenibilidad 2023 “Un hotel para todos” no se presentó incongruencia alguna que nos lleve a considerar que la evidencia de la muestra seleccionada no cumplió con los principios de certeza, razonabilidad y fiabilidad, y no se encontraron errores significativos y materiales en los datos de la muestra verificada.

Recomendaciones: Se entrega por separado un reporte interno exclusivo para el cliente, que contiene áreas de oportunidad para un futuro Informe.

Rosa María Barojas Vargas
Consultora en sustentabilidad
rosy@redsociales.com

Alma Paulina Garduño Arellano
Directora Ejecutiva
T. 55 5446 7484
paulina@redsociales.com

Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales en Línea Timberlan. Los colaboradores de Redes Sociales en Línea Timberlan cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningún caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el 31 de mayo de dos mil veinticuatro y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe de Sostenibilidad 2023 “Un hotel para todos” de Hoteles City Express S.A.B. de C.V.

Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V. | Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña, Tlalpan, C.P. 14210, CDMX.

1

CARTA DE VERIFICACIÓN



Muestra de contenidos a verificar

Contenidos GRI	
2-1	Detalles organizacionales
2-28	Afiliación a asociaciones
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales
3-2	Lista de temas materiales
Ambiental	
302-1	Consumo de energía dentro de la organización
302-3	Intensidad energética
303-3	Extracción de agua
304-1	Sitios operacionales 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
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales
Social	
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
2-7	Empleados

Contenidos GRI	
Social	
2-8	Trabajadores que no son empleados
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
403-9	Lesiones por accidente laboral
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo
Gobernanza	
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes
2-30	Convenios de negociación colectiva
201-1	Valor económico directo generado y distribuido
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V. | Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña, Tlalpan, C.P. 14210, CDMX.

2



Hotel City Centro San Luis Potosí

JUAN SALVADOR AGRAZ 69, COL. SANTA FE CUAJIMALPA,
DEL.CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO.

HOTELES CITY.