



**Informe de  
Sostenibilidad 2019**  
**Grupo Hotelero Santa Fe**

*10 años llenos de éxito*

---

Santa Fe  
grupo | hotelero

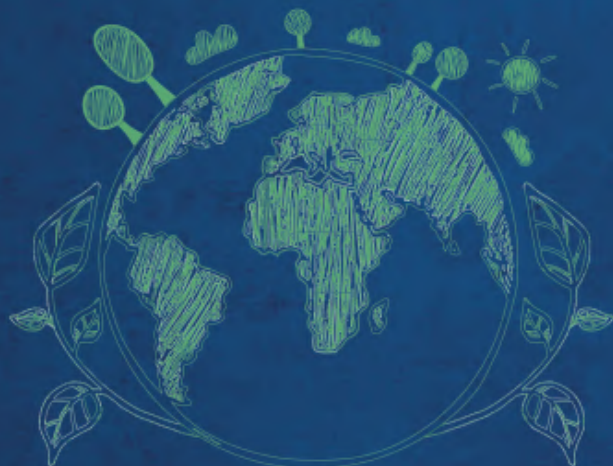
---



<b>Mensaje de nuestro Director General</b>	<b>4</b>
<b>Sobre este informe</b>	<b>6</b>
<b>Acerca de Grupo Hotelero Santa Fe</b>	
Nuestra empresa, 10 años llenos de éxito	8
Gobierno Corporativo	15
Cultura ética	18
Nuestra Estrategia en Sostenibilidad	26
<b>Dimensión Económica</b>	<b>36</b>
Relación con nuestros clientes	37
Nuestra cadena de valor	38
Cadena de suministro	39
Cambios significativos en la operación	40
Nuestras iniciativas externas en RSE	41
Valor Económico Generado y Distribuido	42

# Contenido

<b>Dimensión Social</b>	<b>44</b>
Nuestros colaboradores	45
Condiciones laborales	46
Nuestra inversión en las comunidades	52
Compromisos 2020 - Dimensión Social	55
<b>Dimensión Ambiental</b>	<b>56</b>
Protección a la biodiversidad	57
Eficiencia energética y reducción de emisiones	59
Manejo responsable de residuos y agua	62
Compromisos 2020 - Dimensión Ambiental	65
<b>Índice de Contenidos GRI</b>	<b>66</b>
<b>Alineación con los Principios del Pacto Mundial - ONU</b>	<b>74</b>



# Mensaje de nuestro Director General

[102-14, 102-15]

Este año nuestra empresa celebra su décimo aniversario y en el marco de esta celebración, me complace compartir con todos nuestros grupos de interés, el primer Reporte de Sostenibilidad de Grupo Hotelero Santa Fe bajo la metodología internacional del Global Reporting Initiative (GRI).

La presentación de este informe muestra el gran compromiso del Grupo con la transparencia y la rendición de cuentas ante todas las partes interesadas, al mismo tiempo que nos permite analizar nuestros avances en la gestión, resultados y retos por venir en materia económica, social y ambiental.

Cuando fundamos la empresa en 2010, cada uno de los directivos y gerentes quienes se sumaron a este ambicioso proyecto, contaban con décadas de experiencia en el sector Hotelero, por lo que dentro de las estrategias de negocio, mostraron su conocimiento y visión global no sólo para lograr los objetivos de rentabilidad, sino su compromiso con la implementación de una cultura Sostenible, perspectiva que cimentaría una estrategia enfocada en evaluar y atender los principales impactos de nuestra operación en cada comunidad en la que operamos, para generar valor compartido bajo la visión de asegurar nuestro éxito presente y futuro.

Entendemos con claridad que vivimos en un entorno con riesgos tan urgentes como el cambio climático, la salud global o la creciente desigualdad y, es por lo que para nuestra empresa, se hace imperativo que tanto como personas, como profesionales, concretemos acciones que contribuyan al Desarrollo Sustentable y aporten a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Agenda 2030.

Desde hace cinco años, Grupo Hotelero Santa Fe inició un proceso de mejora de sus políticas, procesos y prácticas como Ciudadanos Corporativos Responsables; así, a través de una decisión del Consejo de Administración, se creó el área Corporativa de Responsabilidad Social que de manera obligada, reportaría directamente a la Dirección General. Este departamento es desde entonces el encargado de gestionar desde el corporativo y en coordinación con cada uno de nuestros hoteles, los planes a ser ejecutados para lograr los objetivos y mejoras en el corto, mediano y largo plazo. A tres años de reportar nuestro desempeño a través del sistema de gestión y metodología del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en 2018 iniciamos un proceso intensivo que requirió la elaboración de un Estudio de Materialidad, el cual en 2019 brindó frutos al permitirnos definir nuestros temas relevantes y con ellos, implementar los indicadores de desempeño de alto impacto en materia de Sostenibilidad para nuestro negocio y su operación, dando como resultado que el presente reporte se encuentre en apego a los lineamientos establecidos por el GRI.



Establecer las líneas base o indicadores iniciales en Sostenibilidad, nos permitió dar un paso importante hacia una medición precisa de nuestros impactos, facilitándonos información cuantitativa sobre el desempeño social y ambiental del Grupo, al mismo tiempo que nos brindó una gran oportunidad para asegurar nuestra permanencia en el tiempo a través de una oferta más atractiva y dinámica para nuestros huéspedes, una mayor certeza para nuestros inversionistas, y bienestar para nuestros colaboradores y las comunidades en las que operamos, destacando nuestro compromiso permanente con la reducción del impacto ambiental.

Reconocemos a nuestro equipo humano como la pieza clave para el éxito de nuestro negocio, gracias a cada uno de los colaboradores que forman parte de nuestra empresa hemos logrado los resultados planteados y hemos brindado experiencias inolvidables para nuestros huéspedes bajo la política de calidad en el servicio, la atención personalizada y la seguridad requerida. Hoy, nuestros más de 3,700 empleados cuentan con prestaciones superiores a las estipuladas por la ley y nuestro enfoque tiene una perspectiva de incrementar su capacitación, desarrollo y planes de carrera en un esquema de certeza laboral y calidad de vida. Destaca la gran labor realizada por el área de capacitación a través de la plataforma digital conocida como: Grupo Hotelero Santa Fe University, la cual permitió en 2019 incrementar las horas de capacitación a nuestro personal de manera importante, con relación a las ofertadas el año anterior.

Por otro lado, hemos consolidado una sólida cultura ética que va desde el Consejo de Administración, puestos directivos y gerenciales hasta llegar a cada uno de nuestros colaboradores a lo largo de todas las funciones tanto corporativas como dentro de los hoteles. Sobresale el trabajo realizado por el área de Auditoría que ha implementado nuevos niveles de control, comunicación, formación y protocolos que reducen de manera importante los riesgos y el impacto ante posibles casos de incumplimiento al Código de Conducta, así como otras políticas y procedimientos antisoborno y anticorrupción que refuerzan nuestro enfoque ético.

Aprovecho este espacio para reconocer los esfuerzos realizados por el área de Responsabilidad Social, los comités en la materia de cada uno de nuestros hoteles, así como a directores, gerentes y todos los colaboradores que con su compromiso y acciones cotidianas ejemplifican que nuestra cultura hacia la Sostenibilidad no es una moda, sino como un proceso cotidiano y de mejora continua.

Los resultados y mejoras que este nuevo enfoque de gestión Sostenible más estratégico nos han aportado para la adopción de procesos más sólidos para asuntos tan relevantes como la eficiencia energética y la reducción de nuestra huella de carbono nos obligan a implementar un monitoreo más exhaustivo y diversas de estrategias con un enfoque de mejorar del desempeño ambiental de nuestras operaciones.

Reconocemos que, como empresas del sector turístico, la riqueza natural y la biodiversidad son vitales ya que forman parte de los atractivos y de la oferta de un destino, por lo que, en 2019, a través de un proceso de diálogos con grupos de interés, encontramos áreas de oportunidad para participar de manera más activa en la protección de especies de flora y fauna, al mismo tiempo que hemos emprendido diversas iniciativas de protección y colaboración con diversas organizaciones en el cumplimiento de los objetivos.

Los retos que afronta nuestra generación en materia de Sostenibilidad son complejos, pero tenemos plena confianza en que con la aportación de cada empresa, cada institución y cada persona, lograremos que las futuras generaciones logren vivir en un mundo que les permita disfrutar de las decisiones correctas que tomemos en este presente, para asegurar para todos un futuro brillante. Grupo Hotelero Santa Fe continuará trabajando con gran motivación para generar valor compartido, por lo que en las siguientes páginas, los invito a conocer con mayor detalle nuestros avances y retos por venir en materia de Sostenibilidad.



**Francisco Medina**  
Director General  
Grupo Hotelero Santa Fe



# Sobre este informe

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

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción *Esencial de los Estándares GRI*. Para Grupo Hotelero Santa Fe es un gran orgullo presentar su primer informe de Sostenibilidad bajo esta metodología, ya que se encuentra en alineación con nuestros objetivos de negocio, expectativas de los inversionistas y de los diversos grupos de interés.

Dentro de este reporte reflejamos nuestro compromiso con la Sostenibilidad y comunicamos a través de los indicadores materiales para la empresa, nuestro desempeño en una primera versión que establece las líneas base que permitirán en los años subsecuentes, plasmar compromisos monitoreables, claros y de mejora para una gestión ética y socialmente responsable con bases cualitativas y cuantitativas en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobernanza.

El periodo de cobertura de este informe es de enero a diciembre de 2019. Los informes anteriores a éste, fueron Reportes de Comunicación sobre el Progreso desarrollados bajo la metodología de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a partir de este año nuestras memorias de Sostenibilidad serán elaborados de conformidad con los Estándares GRI homologados con los 10 principios de Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Agenda 2030, en donde nuestros temas materiales y metas, están alineados al cumplimiento de los siguientes objetivos:



# **OBJETIVOS** **DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



## Contacto

Para cualquier pregunta sobre su contenido, favor de contactar a: Ana Lucía Rodhas Alcántara, Coordinadora de Responsabilidad Social en Grupo Hotelero Santa Fe. Correo de contacto: [arodhas@gsf-hotels.com](mailto:arodhas@gsf-hotels.com)

# Acerca de Grupo Hotelerero Santa Fe

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

*Nuestra empresa, 10 años llenos de éxito*



KRYSTAL IXTAPA





## Nuestra historia

Grupo Hotelero Santa Fe, fue fundado el 10 de febrero de 2010. La iniciativa surgió del señor Carlos Ancira Elizondo, empresario mexicano quien conocía el sector y tenía relación con un grupo de ejecutivos con una gran trayectoria dentro del sector hotelero. Con esta visión se conformó un equipo de líderes en donde destacaron Francisco Medina y más tarde Francisco Zinser. El nombre Grupo Hotelero Santa Fe, surgió de una sencilla lluvia de ideas en donde destacó el aprecio por el nombre de la ubicación de nuestras primeras oficinas corporativas.

El Grupo inició con la compra de tres Hoteles y la adquisición de nuestra marca propia: *Hoteles Krystal*; el objetivo, crear una empresa que adquiriera, desarrollara y operara hoteles con un propósito en mente: ser altamente eficientes y preparar a la organización para cotizar en la Bolsa Mexicana de Valores en el corto plazo, meta que logramos tan sólo cuatro años después, en 2014.

En 2016, un aumento de capital y nuestro desempeño dentro de la Bolsa Mexicana de Valores, nos permitió capturar mayor liquidez e iniciar con la compra de hoteles más grandes y desarrollar nuevas propiedades que generaron un crecimiento exponencial. Destaca que gracias a la trayectoria y experiencia de los directivos en operaciones tanto de cadenas hoteleras nacionales como internacionales, se creó un conceptomulti-marca y multisegmento que hoy atiende a un mercado en categorías que van desde hoteles 4 estrellas hasta Gran Turismo (High-End).

En estos años, hemos continuado con el desarrollo de nuestros hoteles propios con la marca *Krystal*, así como con la inversión e integración de nuevos hoteles, a través de negociaciones muy exitosas que suman a otras marcas altamente reconocidas como son Hilton, Marriot, Ibis, Hyatt y Reflect, concretando así, el cumplimiento de todas las metas que nos hemos propuesto y que nos han permitido sumar en 2019, 25 Hote-

les en operación y 6380 llaves. En 2020 sumaremos cuatro operaciones más para contar un total de 29 Hoteles y con más de 7,000 llaves.

Una de nuestras grandes fortalezas, ha sido adaptarnos para entender y operar eficientemente tanto nuestra marca propia, como las diversas marcas globales que operamos, las cuales cuentan con múltiples políticas y procesos; nuestros resultados han impactado a los inversionistas, quienes ven en Grupo Hotelero Santa Fe, no sólo una oportunidad de rentabilidad para sus inversiones, sino un compromiso con la Sostenibilidad que ha consolidado paralelamente nuestro desempeño.

Es importante mencionar que a lo largo de nuestra historia, uno de los temas más retadores para lograr los resultados proyectados, ha sido el aprendizaje relacionado al capital humano; nuestro crecimiento sostenido ha requerido de una dinámica oferta laboral para captar y retener talento en un sector con alta movilidad del personal, de aquí que hemos impulsado procesos de innovación, tecnología y calidad de vida que faciliten permeen nuestra cultura de eficiencia operativa, Sostenibilidad y atención al cliente.

Este primer Reporte de Sostenibilidad es resultado de grandes esfuerzos que ha realizado Grupo Hotelero Santa Fe para mantener el interés de los inversionistas, la lealtad de nuestros colaboradores, ofrecer experiencias extraordinarias a nuestros huéspedes de la mano de una evolución en nuestro desempeño económico, ambiental y social. Aún nos queda mucho por hacer en los años por venir, pero nuestro compromiso con la mejora continua es permanente, por lo que estamos preparando el camino para que los retos que traigan las nuevas configuraciones globales, siempre sean oportunidades para el éxito.



## Desarrollo, adquisición y operación Hotelera

Durante estos 10 años nos hemos posicionado como una de las empresas líderes en México en relación a una operación hotelera altamente eficiente, bajo un sólido liderazgo que ha orientado al negocio en tres áreas esenciales: el desarrollo, adquisición y operación de hoteles propios y de terceros bajo una estrategia única multimarca y multisegmento, que proporciona infraestructura y servicios de gran calidad, satisfaciendo las expectativas y demandas del mercado nacional e internacional, impactando de esta forma en la maximización de la rentabilidad.



Contamos dentro de nuestro portafolio de servicios con seis marcas hoteleras reconocidas tanto en México como en el mundo:

**KRYSTAL**  
HOTELS & RESORTS



**HYATT**  
PLACE



**REFLECT**

## Presencia en México y nuestras marcas

El corporativo de Grupo Hotelero Santa Fe se encuentra ubicado en la Ciudad de México y cuenta con 25 Hoteles distribuidos en 14 estados de la República Mexicana. Nuestra marca propia *Hoteles Krystal*, es reconocida en México y el mundo, y hemos sumado a ésta, firmas reconocidas a nivel global las cuales nos permiten generar una atractiva oferta para diversos segmentos de mercado tanto de hoteles urbanos como de playa, entre las que se encuentran:

- Hoteles Krystal
- Hilton
- Hyatt
- AC Marriot
- Ibis
- Reflect

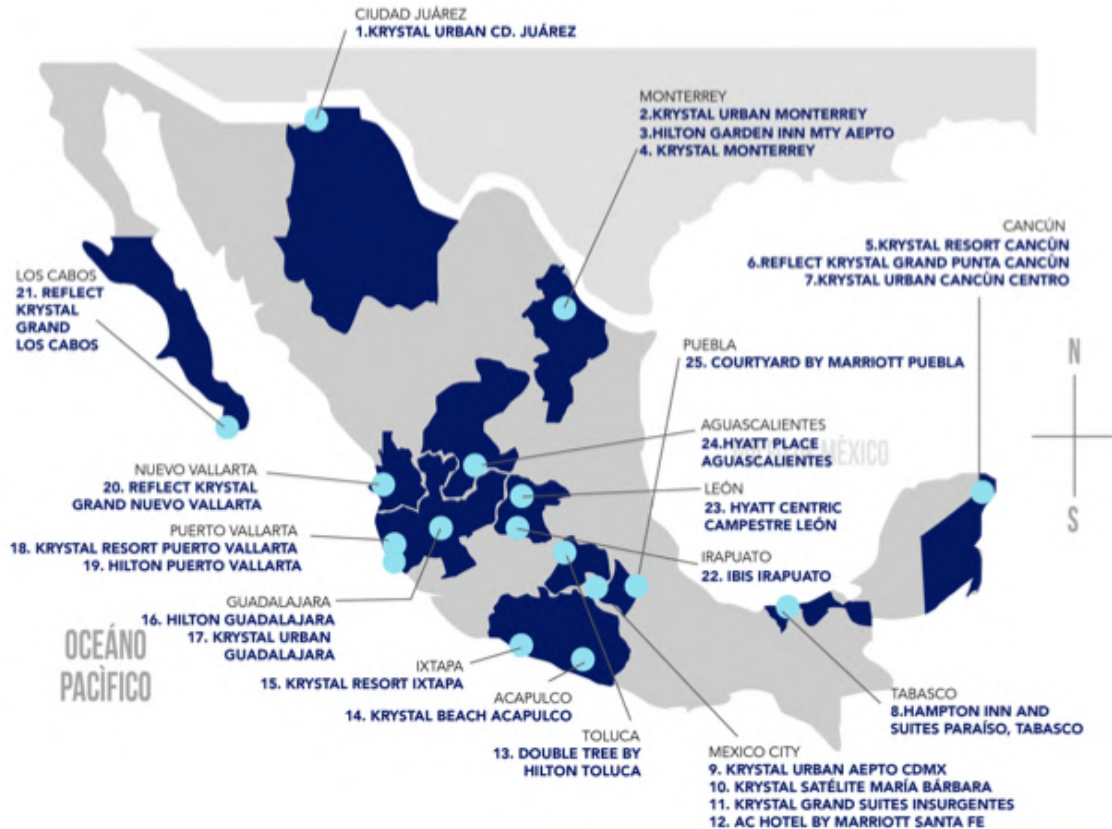


# Nuestro Portafolio

Propiedad	Total de hab.	Propiedad	Tipo	Categoría	Meses en Operación	Estabilizado	Ciudad	Estado
Hilton Guadalajara	450	100%	Urban	Grand Tourism	>36	Yes	Guadalajara	Jalisco
Krystal Urban Monterrey	150	100%	Urban	4 stars	>36	Yes	Monterrey	Nuevo Leon
Krystal Urban Cd. Juarez	120	100%	Urban	4 stars	>36	Yes	Ciudad Juarez	Chihuahua
Krystal Urban Cancun	246	100%	Urban	4 stars	>36	Yes	Cancun	Quintana Roo
Krystal Satelite Maria Barbara	215	100%	Urban	5 stars	>36	Yes	Estado de Mexico	Estado de México
Hilton Garden Inn Monterrey Aeropuerto	134	15%	Urban	4 stars	>36	Yes	Monterrey	Nuevo Leon
Hampton Inn & Suites Paraiso Tabasco	117	-	Urban	4 stars	>36	Yes	Paraiso	Tabasco
Krystal Urban Aeropuerto Mexico City	96	-	Urban	4 stars	>36	Yes	Mexico City	Mexico City
Krystal Urban Guadalajara	140	100%	Urban	4 stars	>36	Yes	Guadalajara	Jalisco
Krystal Monterrey	207	-	Urban	5 stars	>36	Yes	Monterrey	Nuevo Leon
Ibis Irapuato	140	-	Urban	3 stars	31	In Process	Irapuato	Guanajuato
Krystal Grand Suites Insurgentes	150	50%	Urban	Grand Tourism	26	In Process	Mexico City	Mexico City
Hyatt Centric Campestre Leon	140	50%	Urban	Grand Tourism	16	In Process	Leon	Guanajuato
Hyatt Place Aguascalientes	144	-	Urban	4 stars	10	In Process	Aguascalientes	Aguascalientes
DoubleTree by Hilton Toluca	142	-	Urban	4 stars	7	In Process	Toluca	Estado de Mexico
AC Hotel by Marriott Santa Fe	168	-	Urban	4 stars	5	In Process	Mexico City	Mexico City
Courtyard by Marriott Puebla	154	-	Urban	4 stars	5	In Process	Puebla	Puebla
<b>Subtotal Urban</b>	<b>2,913</b>							
Krystal Resort Cancun	502	-	Resort	5 stars	>36	Yes	Cancun	Quintana Roo
Krystal Resort Ixtapa	255	-	Resort	5 stars	>36	Yes	Ixtapa	Guerrero
Krystal Resort Puerto Vallarta	530	-	Resort	5 stars	>36	Yes	Puerto Vallarta	Jalisco
Hilton Puerto Vallarta Resort	451	100%	Resort	Grand Tourism	>36	Yes	Puerto Vallarta	Jalisco
Krystal Beach Acapulco	400	100%	Resort	4 stars	>36	Yes	Acapulco	Guerrero
Reflect Krystal Grand Punta Cancun	395	100%	Resort	Grand Tourism	>36	Yes	Cancun	Quintana Roo
Reflect Krystal Grand Los Cabos	454	50%	Resort	Grand Tourism	31	In Process	Los Cabos	Baja California Sur
Reflect Krystal Grand Nuevo Vallarta	480	50%	Resort	Grand Tourism	26	In Process	Nuevo Vallarta	Nayarit
<b>Subtotal Resort</b>	<b>3,467</b>							



# Nuestras ubicaciones





**Francisco Zinser**  
Vicepresidente

## 10 años de éxito

“Ha sido una experiencia extraordinaria haber formado parte de este equipo directivo desde su creación en 2010 hasta el día de hoy. En 10 años hemos logrado muchos hitos, destacando que en 2014 empezamos a cotizar en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV). Nuestra historia está llena de éxitos comprobables a través de nuestro desempeño y manejo operativo eficiente. Hemos hecho una gran labor, la cual ha cuatriplicado el tamaño del Grupo; estoy convencido de que somos una referencia dentro del sector”





## Nuestros servicios

Nuestro principal servicio es la oferta de hospedaje tanto en destinos de urbanos como de playa, con nuestras 6380 habitaciones abarcamos mercados de cuatro y cinco estrellas, así como Gran Turismo (High-End), con los modelos de plan europeo y todo incluido (All Inclusive). Grupo Hotelero Santa Fe ofrece adicionalmente una gran gama de servicios complementarios que tienen como principal objetivo, brindar una experiencia extraordinaria a cada huésped que se aloja en nuestras instalaciones, destacando una gran variedad de Restaurantes, Bares, Spa's, Cafeterías y otras ofertas especializadas, como la realización de eventos.

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

Tenemos la capacidad de adicionar activos a nuestro portafolio existente, ya sea a través de la compra y el desarrollo de propiedades, o a través de contratos de operación celebrados con propietarios de hoteles. Consideramos que nuestro portafolio diversificado, nuestra capacidad de gestión enfocada en generar rentabilidad y nuestra estrategia multimarca, nos ayuda a la obtención de convenios para la operación de activos hoteleros de terceros.

25

HOTELES



3,702

EMPLEADOS



14

ESTADOS DE LA REPÚBLICA  
EN LOS QUE TENEMOS  
PRESENCIA



6,380

LLAVES  
(HABITACIONES)





# Gobierno Corporativo

[102-18]

Contamos con una sólida estructura de Gobierno Corporativo que contribuye a garantizar la alineación a nuestros objetivos de negocio y filosofía empresarial. El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno y está conformado por 23 ejecutivos bajo las siguientes estructuras:

NOMBRE	PUESTO	CALIDAD DE CONSEJERO
Carlos Gerardo Ancira Elizondo	Pte. Ejecutivo del Consejo de Admin	NA
Guillermo Ancira Elizondo	Consejero Propietario	NA
Luis Alberto Harvey MacKissack	Consejero Propietario	Independiente
Arturo José Saval Pérez	Consejero Propietario	Independiente
Roberto Langenauer Neuman	Consejero Propietario	Independiente
Federico Martín del Campo Flores	Consejero Propietario	NA
Diego Gutiérrez Aguayo	Consejero Propietario	NA
Francisco Javier Moguel Gloria	Consejero Propietario	Independiente
Eduardo Chaillo Ortiz	Consejero Propietario	Independiente
Jerónimo Marcos Gerard Rivero	Consejero Propietario	Independiente
Eduardo Diaz Balogh	Consejero Propietario	Independiente
Enrique Gerardo Martínez Guerrero (1)	Consejero Suplente	NA
Iker Paullada Eguirao (2)	Consejero Suplente	NA
Mauricio Eduardo Deschamps González (3)	Consejero Suplente	NA
Mariano Fernando Arzate Rodríguez (3)	Consejero Suplente	NA
Yosef Wiznitzer Eilemberg (3)	Consejero Suplente	NA

- (1) Consejero suplente indistintamente de Carlos Gerardo Ancira Elizondo o Guillermo Ancira Elizondo.  
(2) Consejero suplente indistintamente de Arturo José Saval Pérez o Roberto Langenauer Neuman.  
(3) Consejero suplente indistintamente de Federico Martín del Campo o Diego Gutiérrez Aguayo.



## Comité de Auditoría

NOMBRE	PUESTO	CALIDAD DE CONSEJERO
Francisco Javier Moguel Gloria	Presidente	Independiente
Eduardo Chaillo Ortiz	Miembro	Independiente
Eduardo Díaz Balogh	Miembro	Independiente

## Comité de Prácticas Societarias

NOMBRE	PUESTO	CALIDAD DE CONSEJERO
Arturo José Saval Pérez	Presidente	Independiente
Eduardo Chaillo Ortiz	Miembro	Independiente
Jerónimo Marcos Gerard Rivero	Miembro	Independiente







## Comité Ejecutivo

NOMBRE	PUESTO
Carlos Gerardo Ancira Elizondo	Presidente del Comité Ejecutivo
Guillermo Ancira Elizondo	Miembro Propietario
Roberto Langenauer Neuman	Miembro Propietario
Arturo José Saval Pérez	Miembro Propietario
Federico Martín del Campo Flores	Miembro Propietario
Diego Gutiérrez Aguayo	Miembro Propietario
Enrique Gerardo Martínez Guerrero (1)	Miembro Suplente
Iker Paullada Eguirao (2)	Miembro Suplente
Mauricio Eduardo Deschamps González (3)	Miembro Suplente
Mariano Fernando Arzate Rodríguez (3)	Miembro Suplente
Yosef Wiznitzer Eilemberg (3)	Miembro Suplente



(1) Miembro suplente indistintamente de Carlos Gerardo Ancira Elizondo o Guillermo Ancira Elizondo.

(2) Miembro suplente indistintamente de Roberto Langenauer Neuman o Arturo José Saval Pérez.

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

# Cultura de Ética

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

En Grupo Hotelero Santa Fe hemos construido una cultura basada en una firme filosofía que está sustentada en múltiples instrumentos como nuestro Código de Ética, y diversas políticas y procedimientos que atienden diversos temas relacionados.





# Nuestros Valores

## Honestidad

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

## Compromiso

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

## Equipo

Aportamos lo mejor de cada uno para sumar esfuerzos y multiplicar logros, predicamos con el ejemplo y vejamus por desarrollar a nuestra gente. Creemos en el respeto a la diversidad, con condiciones de trabajo sin barreras.

## Disfrutar

Disfrutamos de sobremanera lo que hacemos, compartimos con entusiasmo las cosas que hacemos día con día, nos sentimos orgullosos de llevar un ADN mexicano, pero principalmente de hacer de nuestro trabajo, una forma divertida de vivir.

## Servicio

Vivimos con pasión, nos aseguramos de que nuestros clientes pasen momentos inolvidables al superar sus expectativas, hacemos que su estancia sea un nuevo estilo de vida.

## Rentabilidad

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

## Eficiencia

Hacemos las cosas bien a la primera, promovemos la constante búsqueda de ideas creativas que tengan el potencial de cambiar y mejorar nuestra organización, desde nuestras funciones.



## Código de Ética y Conducta

Este documento engloba nuestra filosofía corporativa y establece normas de conducta aplicables a todos los niveles de la empresa. Dentro de este Código se establecen los lineamientos específicos sobre las conductas y valores esperados para todas las personas involucradas en los diversos niveles de la organización. Las directrices establecidas van desde las relaciones de respeto, tolerancia, derechos humanos y laborales, hasta asuntos como conflicto de intereses, anticorrupción, antisoborno y manejo de la información.

Para la correcta implementación del Código, el Comité de Auditoría Interna vigila el cumplimiento y la aplicación tanto de éste como de otros instrumentos de transparencia y ética empresarial con los que cuenta el Grupo. Durante este periodo de reporte se comunicó al 100% de los consejeros, directivos y colaboradores el contenido del Código.



### Y TÚ... ¿QUÉ TANTO SABES?

En 2019 el Hotel Krystal Beach Acapulco organizó dentro del Rally de aniversario, el concurso: "Y tú... ¿qué tanto sabes?" dentro del cual, como parte de la formación en materia ética, se formaron equipos y se realizaron preguntas relacionadas al Código de Conducta; el equipo con mayor número de respuestas correctas que resultó ganador fue el equipo del área de mantenimiento. Con buenas prácticas como éstas, se cumple el objetivo de mantener a nuestra gente sensibilizada en los lineamientos éticos.





# Sistema Ético Integral y Línea de denuncia



## Comité de ética

El Comité de Ética está conformado por ejecutivos de la alta dirección (socios, accionistas, directivos y consejeros) estructura que confirma el nivel de relevancia que este tema tiene dentro de la organización. Dentro de sus funciones, este Comité tiene la responsabilidad de brindar un seguimiento oportuno a las denuncias, realizar las investigaciones y establecer las sanciones aplicables con base en la matriz definida para este propósito. Es importante recalcar el compromiso de garantizar la protección de los derechos y anonimato de los denunciantes.

Desde hace varios años, la Línea de Denuncia se considera una de las herramientas más útiles para la detección de desviaciones en el cumplimiento de los lineamientos del Código de Conducta. Destaca que una de las mejores prácticas a nivel global, es el uso de canales tercerizados debido a su confiabilidad entre los denunciantes. Para contar con los más altos estándares en la materia, Grupo Hotelero Santa Fe contrató a la empresa consultora Deloitte como el canal externo que brindaría estos servicios profesionales. Los diversos mecanismos con los que cuenta el servicio están disponibles tanto para nuestros grupos de interés internos, como para los proveedores.

A través del Sistema Integral Ético se recibe y procesa la información de las denuncias recibidas y se canaliza la información al Comité de Ética. Durante 2019, fueron recibidas y atendidas 25 denuncias internas y ninguna denuncia proveniente de proveedores, de éstas, el 100% fueron cerradas con éxito considerando los protocolos establecidos.





## Iniciativas Anticorrupción [205-1, 205-2]

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

## Manual anticorrupción

En 2019 el área de auditoría trabajó en el desarrollo de este Manual, con el objetivo de establecer los lineamientos y mecanismos implementados por Grupo Hotelero Santa Fe para la oportuna prevención de actos puedan violentar los estatutos éticos y de Gobierno Corporativo. Este documento facilita el entendimiento y cumplimiento de lo estipulado en los programas internos y en el marco jurídico de referencia destacando:

- a) Ley General de Responsabilidades Administrativas – Art. 25
- b) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos – Título 4\*
- c) Código Fiscal de la Federación – Art. 69B



### Nuestro compromiso Anticorrupción

“El trabajo realizado por Grupo Hotelero Santa Fe en materia Anticorrupción y Antisoborno ha logrado consolidarse a través de códigos, políticas y procedimientos que promueven una cultura ética que va más allá del cumplimiento legal, estos mecanismos adicionalmente consideran mejores prácticas nacionales e internacionales, destacando:

1. El Código de Ética;
2. La Política de Integridad;
3. El apego a la Ley de Prevención de Lavado de Dinero;
4. Línea de Denuncia interna y para proveedores”.

**Alejandro Abaid**  
Director de Auditoría Interna



## Roles y Responsabilidades en materia Ética

ROL	RESPONSABILIDADES
Comite de Ética Empresarial	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ejecutar las investigaciones, proyección de denuncias y conclusión de sanciones.</li><li>- Garantizar las protección de los derechos e identidad del denunciante.</li></ul>
Dirección de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Garantizar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de GHSF.</li><li>- Aplicar las sanciones instruidas a quienes infringan el Código de Ética y Conducta.</li><li>- Trabajar de la mano con las Direcciones Corporativas respectivas que ayuden al cumplimiento de la Política de Integridad impulsada por GHSF .</li></ul>
Dirección de Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verificar el cumplimiento oportuno de programas internos para prevenir la corrupción implementados por GHSF.</li><li>- Vigilar el cumplimiento oportuno de la Política de Integridad impulsada por GHSF.</li></ul>
Dirección de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Garantizar el cumplimiento oportuno de los programas internos Anticorrupción implementados por GHSF.</li><li>- Crear, autorizar y emitir Políticas y Procedimientos internos que mitiguen riesgos identificados y necesidades en operaciones de hoteles y de Corporativo</li></ul>



## Política de Integridad - Ley General de Responsabilidades Administrativas

La Política de Integridad fue presentada y aprobada tanto por el Consejo de Administración como por el Comité de Auditoría. Dentro de estos lineamientos se conjuntaron los programas internos desarrollados por la empresa, con el objetivo de consolidar una cultura ética que reforzara las acciones Anticorrupción previas, lo que adicionalmente permitió dar cumplimiento al Artículo 25 de la LGRA.

Esta política destaca:

- a) La delimitación de funciones y responsabilidades de cada una de las áreas y especifica las cadenas de mando.
- b) La publicación de un Código de Ética y Conducta, y su introducción a los miembros de la organización, con sistemas y mecanismos realmente aplicables.
- c) Sistemas de control, vigilancia y auditoría que examinan periódicamente el cumplimiento de los estándares de integridad de la organización.
- d) Sistemas de denuncia, tanto internos como a instancias de la autoridad correspondiente.
- e) Sistemas y procesos de entrenamiento y capacitación respecto a las medidas de integridad.
- f) Procesos disciplinarios y consecuencias concretas para quienes infrinjan las normas internas o de la legislación.
- g) Políticas de Recursos Humanos que buscan evitar la incorporación de elementos riesgosos.
- h) Mecanismos que aseguran en todo momento la transparencia y la publicidad de sus intereses.

### Actividades de Prevención de Lavado de Dinero (PLD)

Con la finalidad de evitar posibles infracciones a lo estipulado por la empresa en materia de lavado de dinero, en 2019 se fortaleció el cumplimiento regulatorio al nombrar y capacitar a un oficial de cumplimiento en cada hotel. Estos oficiales son los responsables de alinear las disposiciones legales en tres temas específicos para Grupo Hotelero Santa Fe: arrendamiento, enajenación y desarrollo inmobiliario. Actualmente los 25 responsables de cumplimiento existentes como lo marca la ley, se encuentran dados de alta ante el Portal de PLD.







## Cursos de formación Ética por Género

Género	No. de capacitados
Hombres	975
Mujeres	964
Total de colaboradores capacitados	1,939
Total de horas de capacitación	5,269

## Cursos de formación Ética por Puesto

Categoría Laboral	Horas
Comité Ejecutivo	426
Jefes Departamentales	368
Colaboradores de confianza	796
Sindicalizados	349
Total de horas de capacitación	1939

En este periodo de reporte, se han comunicado y capacitado sobre las políticas e iniciativas Anticorrupción al 100% de los miembros que conforman nuestro Gobierno Corporativo.

Asimismo, la capacitación brindada a los colaboradores en la materia consideró durante 2019 las siguientes temáticas:

- Análisis de Riesgos
- Código de Ética y Conducta
- Cultura Organizacional– Inducción.- En este curso se les explica el Código de Conducta y Ética a los nuevos ingresos y firma un resguardo de enterados
- Sistema General de Ética en la empresa
- Ética Empresarial
- Ética y Honestidad
- Ley Antilavado de Dinero Evitar Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita
- Ley antilavado de dinero. Actividades vulnerables Procedencia Ilícita
- Ley antilavado de dinero. Actividades vulnerables

## Capacitación Anticorrupción

## Matriz de riesgos de corrupción

Dentro de las acciones de fortalecimiento Anticorrupción desplegadas en 2019, el equipo de auditoría interna elaboró una matriz de riesgos potenciales de corrupción en las operaciones del Grupo. El modelo aborda los conceptos descritos en la Ley General de Responsabilidades Administrativas (Ley 3 de 3), en donde se analizaron e identificaron las actividades operativas de mayor riesgo dentro de los hoteles del portafolio de Grupo Hotelero Santa Fe. Como resultado del plan de acción, se llevaron a cabo 50 evaluaciones (2 por cada hotel) y se cumplió con el objetivo de evaluar el 100% de nuestras unidades de negocio.

# Nuestra Estrategia en Sostenibilidad

[102-20, 102-21, 102-32, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46 102-47]





En materia de Sostenibilidad tenemos una visión clara, permeable una cultura responsable, proactiva y de valor compartido en cada una de nuestras operaciones y para lograrlo, hemos trabajado desde hace cinco años, en la implementación de una estrategia sólida que ha requerido del establecimiento de metas en el corto, mediano y largo plazo.

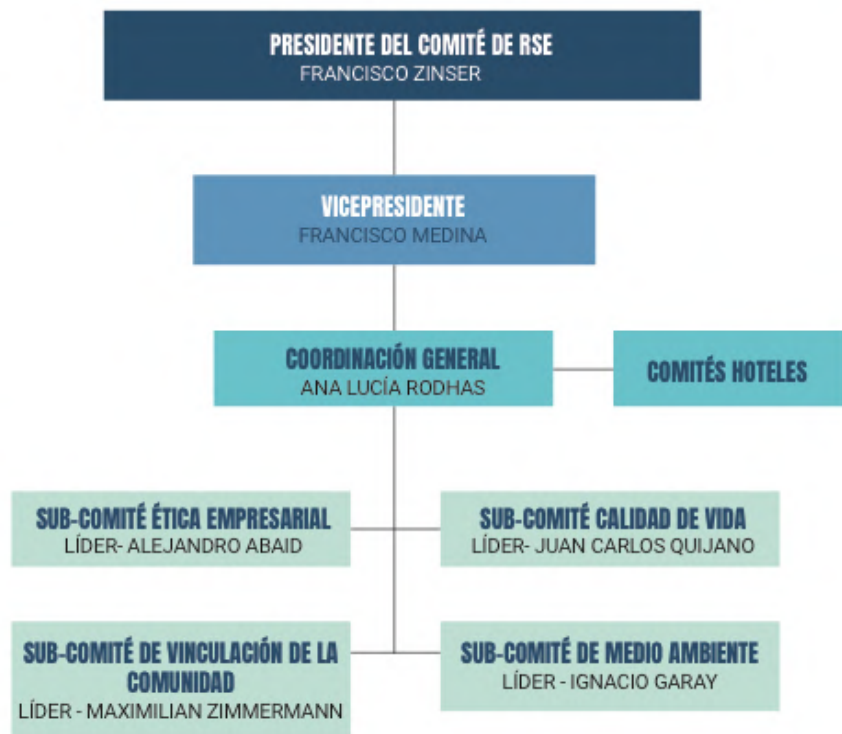
Para la instrumentación estratégica de este tema, Grupo Hotelero Santa Fe conformó desde sus inicios un Consejo de Sostenibilidad que es el responsable de formular los planes y tomar las decisiones relevantes para el desempeño socialmente responsable de la empresa. Asimismo, se cuenta con un Comité de Responsabilidad Social (RSE) en cada hotel, el cual es liderado por el Área de Responsabilidad Social Corporativa en coordinación con los comités de cada hotel que están coordinados por un "Keyleader", estos grupos están conformados por personal responsable de cada uno de los temas base: Calidad de Vida, Medio Ambiente, Ética y proveedores, y Vinculación Comunitaria".

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

Destaca que la implementación de la mayoría de los programas sociales y ambientales implementados en cada unidad, están alineados a los temas estratégicos que ha definido la empresa, sin embargo, la gestión de la Responsabilidad Social se realiza bajo un modelo autónomo que considera adicionalmente los temas locales y los lineamientos de algunas de las marcas hoteleras operadas por nuestro Grupo.

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

## Organigrama del Consejo de Sostenibilidad





## Organigrama Comité de Responsabilidad Social



"En 2019 sufrimos de un cambio sustancial en nuestro enfoque a la Sostenibilidad ya que adoptamos los Estándares GRI. La alineación a esta metodología internacional que define indicadores precisos aplicados a nuestros 10 temas Materiales, ha generado una mayor relevancia e impacto dentro de la gestión en la empresa..."

"Adicionalmente gracias a este proceso se ha logrado un mayor involucramiento con los hoteles y sus líderes, y nos ha ayudado a tener un conocimiento más profundo de las problemáticas e impactos de cada Hotel en términos sociales y ambientales..."

**Ana Lucía Rodhas Coordinadora Corporativa de RSE y Sostenibilidad**



## Estudio de Materialidad

Durante 2018 y 2019 llevamos a cabo por primera vez un Estudio de Materialidad, éste nos permitió identificar los temas relevantes de acuerdo con nuestra estrategia de negocio, la operación, impactos y las expectativas de los grupos de interés.

Los resultados de este estudio nos proporcionaron información de alta calidad y con ello una matriz de temas relevantes en los cuales Grupo Hotelero Santa Fe debía no solo enfocarse sino implementar iniciativas, indicadores de desempeño y compromisos presentes y futuros con enfoque a la consolidación de mejores prácticas con una visión de largo plazo.

La metodología del Estudio de Materialidad fue liderada por una agencia especializada en alineación a los requerimientos de la coordinación corporativa en Sostenibilidad de la empresa y considero los siguientes pasos para su realización:

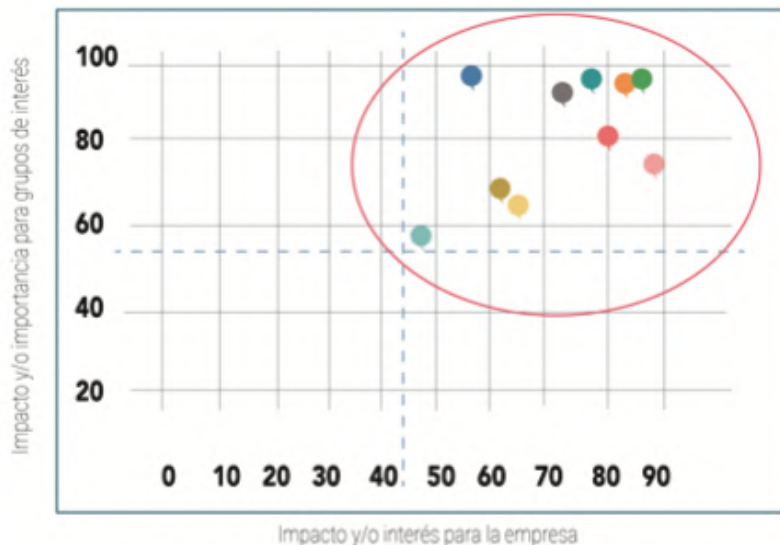
## Metodología para el Estudio de Materialidad





## Matriz de Materialidad de GHSF

Como parte del proceso del Estudio de Materialidad, se logró la definición de una matriz temática con 10 tópicos relevantes en las dimensiones: social, ambiental y económica.



### Aspectos Materiales

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

## Diálogos y Grupos de Enfoque (Focus Groups) con nuestras partes interesadas

Con el objetivo de conocer las expectativas de nuestros grupos de interés, se aplicaron diversas herramientas de diálogo. Los Focus Groups fueron aplicados en cuatro ciudades representativas del universo de nuestro portafolio: Ciudad de México, Monterrey, Guadalajara y Cancún, dando una cobertura total de 10 Hoteles.

Las actividades de diálogo incluyeron:

- Un taller con el equipo directivo del Grupo.
- Tres Focus Groups en tres distintas ciudades con más de 60 participantes de diversos segmentos incluyendo sindicatos, universidades, competidores, organizaciones de la sociedad civil, clientes, representantes comunitarios, entre otros.
- 165 entrevistas a colaboradores de todas las categorías laborales.
- 42 encuestas electrónicas para la validación de los temas materiales con una muestra diversa de los grupos de interés.



### Sostenibilidad, visión de futuro

"Para los inversionistas el tema de Sostenibilidad cada día ha cobrado más relevancia. Para Grupo Hotelero Santa Fe es indispensable contar con una visión en donde se considere la rentabilidad, de la mano de los resultados Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG) en un enfoque de largo plazo, que permita trazar planes a futuro. El Estudio de Materialidad que realizamos y las acciones que han acompañado esta evolución en nuestro desempeño, nos facilita la toma de decisiones con criterios claros a nivel grupo, adoptando un Modelo de Sostenibilidad tangible y objetivo".

Maximilian Zimmermann

Director de Relación con Inversionistas

Durante 2019, se inició con un proceso de involucramiento y trabajo permanente con la alta dirección y los puestos clave asociados al despliegue de mejores prácticas y la integración de los procedimientos para la medición de los indicadores con base en los Estándares GRI. Como resultado de este análisis, presentamos dentro de este informe, los resultados de las mediciones sobre los temas materiales que se plantearon para el año uno (2019), con el compromiso permanente de ir ampliando los alcances e impactos para los siguientes años.

La definición de los temas relevantes de Grupo Hotelero Santa Fe, trajo consigo una nueva etapa de maduración y nuevos retos para la implementación de políticas, programas y protocolos que facilitaron la definición de líneas base (indicadores que se medirían por primera vez) dentro de la organización.





# MODELO DE SOSTENIBILIDAD

Santa Fe  
grupo | hotelero

## DIMENSIÓN ECONÓMICA



- Calidad en el servicio
- Cadena de suministros
- Certificación y reputación

## DIMENSIÓN AMBIENTAL



- Protección de la biodiversidad
- Eficiencia energética
- Reducción de emisiones de carbono
- Manejo responsable del agua
- Disposición adecuada de los residuos

## DIMENSIÓN SOCIAL



- Derechos humanos y Protección Infantil
- Inversión en las comunidades
- Condiciones laborales

SOCIOS E INVERSIONISTAS,  
COLABORADORES, COMUNIDAD, CUENTES,  
PROVEEDORES, MEDIO AMBIENTE





“El enfoque de Sostenibilidad dentro del Grupo, ha sido un proceso de aprendizaje muy enriquecedor en donde destaca el trabajo que hemos realizado con cada uno de los hoteles. Desde 2015 he sido partícipe de la maduración de nuestra empresa en esta materia, hoy, a 10 años de la conformación del Grupo y a cinco años de creada el área de Responsabilidad Social, hemos logrado desarrollar una estrategia alineada a los temas de negocios y de Sostenibilidad con la responsabilidad de reportar bajo los Estándares GRI para una operación más responsable”.

**Ana Lucía Rodhas**  
Coordinadora de RSE y  
Sostenibilidad



## Modelo de Comunicación con nuestros grupos de interés

A través del Estudio de Materialidad y los diálogos con grupos de interés, se identificaron los temas prioritarios por cada actor relevante y se definió un modelo de comunicación el cual se presenta a continuación:

# Modelo de Comunicación con nuestros grupos de interés



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

Los temas prioritarios o expectativas mapeadas en este proceso fueron consideradas para la definición de las prioridades en los planes de acción de 2019 y de los años por venir. Destaca que, en Grupo Hotelero Santa Fe nos hemos comprometido con mantener un diálogo permanente con todas las partes interesadas en donde se aplicarán estudios a profundidad de manera bienal.



“Stay” significa la representación de nuestro giro (hospedaje, estadía), en sincronía con el concepto “Green”, es decir, nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible.

A través del concepto “Stay Green”, en Grupo Hotelero Santa Fe buscamos permear entre los colaboradores, clientes, inversionistas y todos nuestros grupos de interés la visión, filosofía y estrategia que hemos construido en relación con la Sostenibilidad.

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

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

## Nuestro Reto en Sostenibilidad

“El reto es crear una cultura de sostenibilidad transversal que genere una experiencia. Estar convencidos de que contamos con objetivos claros que han sido permeados dentro de todo el equipo. La forma que encontramos para cumplir con este objetivo es a través del concepto/programa de “Stay Green”. Queremos lograr que esta transformación se vea reflejada de manera positiva en el día a día de cada colaborador, convencer que esto no es una moda, sino un estilo de vida”.



**Francisco Zinser**  
Vicepresidente

# Dimensión Económica

Desde la perspectiva de nuestro Modelo de Sostenibilidad, en esta sección se presentan las acciones y resultados relacionadas con los temas directamente relacionados al valor económico generado y distribuido por Grupo Hotelero Santa Fe y su relación con otros temas relevantes como son la calidad de nuestro servicio y la experiencia de nuestros huéspedes, la relación de valor con la cadena de suministro y la importancia de mantener una percepción positiva y una excelente reputación con los diversos grupos de interés.





## Relación con nuestros clientes

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

Nuestro Manual de Estándares de Servicio, especifica los procesos a través de los cuales, cada colaborador conoce sus responsabilidades para ofrecer una atención personalizada bajo el entendimiento del rol que juega en la calidad del servicio, dentro de nuestra cultura de enfoque al cliente. Este Manual cuenta con protocolos que colocan adicionalmente la seguridad de nuestros clientes como una prioridad esencial, por lo que se capacita a los responsables de esta área para ofrecer el mejor servicio y una atención adecuada ante cualquier necesidad o requerimiento.

Hemos sido evaluados por plataformas reconocidas internacionalmente como *Tripadvisor* con calificaciones de 4 burbujas o superiores, lo que nos posiciona con un nivel de satisfacción al cliente superior al 80%.



KRYSTAL MARÍA BÁRBARA

KRYSTAL URBAN GUADALAJARA



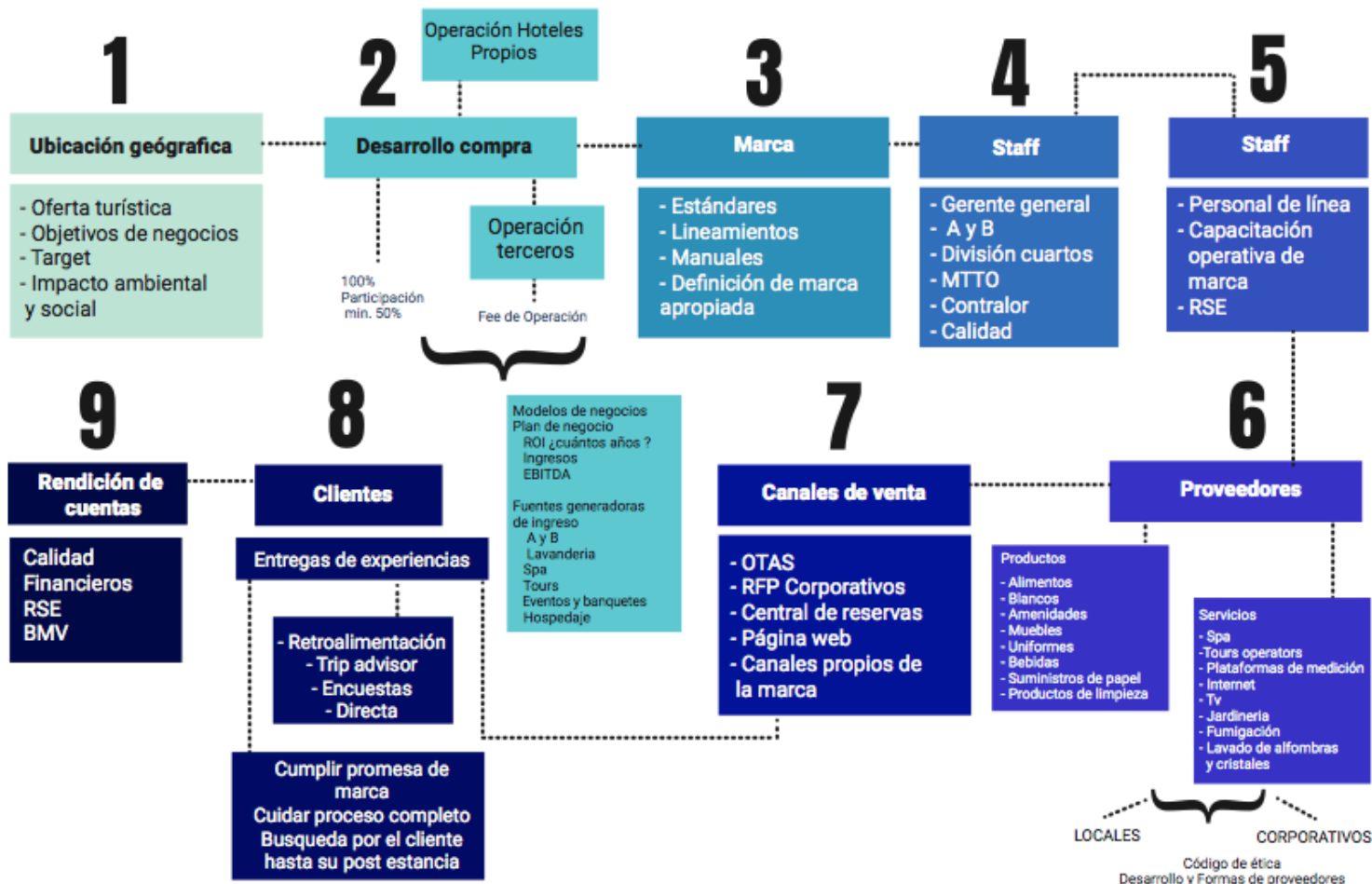
## Nuestra cadena de valor

[102-9]

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

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

# Nuestra Cadena de Valor





# Cadena de suministro [204-1]

Uno de los elementos más importantes de nuestra operación es nuestra cadena de suministro, que en el caso del sector Hotelero es muy amplia y cubre una gran variedad de productos y servicios, así como de políticas y procesos internos.

Debido a las actividades propias de nuestro giro, tenemos interacción con cientos de proveedores; estas relaciones comerciales están regidas por lineamientos de calidad rigurosos y bajo criterios éticos estrictos. Con el objetivo de transparentar nuestro proceso de adquisiciones, en 2019 mejoramos nuestros protocolos de adquisiciones e implementamos un Comité de Compras en cada hotel que diera cumplimiento a las siguientes funciones primordiales:

- Vigilar las licitaciones
- Aprobar cotizaciones
- Evaluar proveedores

Para el correcto funcionamiento de estos Comités, se elaboró en colaboración entre la Dirección de Auditoría y la Dirección Comercial, una carta compromiso que contiene los lineamientos específicos que deben ser implementados a través de las áreas de compras de cada hotel.



## Promoción ética con nuestros proveedores

El Hotel Krystal Resort Puerto Vallarta realizaron pláticas y presentaciones lideradas por el comité ejecutivo para comunicar el Código de Ética a 61 proveedores locales. La gerencia informó respecto al compromiso que adquieren los proveedores al formar parte de la cadena de suministro del Hotel. Durante esta reunión adicionalmente los proveedores firmaron su carta de adhesión al código.

Otro ejemplo de buenas prácticas éticas fue ejecutado por el Hotel Krystal Beach Acapulco que promovió el código de ética entre los proveedores de la empresa logrando que el 52% de su cadena de suministro firmará la carta compromiso.

Con la ejecución de estas prácticas promovemos entre la cadena de suministro, nuestro enfoque y visión ética y Sostenible.

## Balance en las adquisiciones



“Como una empresa operativa de alta eficiencia, el área de compras busca un equilibrio entre las negociaciones corporativas con las grandes empresas multinacionales y la promoción de adquisiciones de cientos de productos a través de proveedores locales entre cada uno de nuestros 25 hoteles, esto nos ha permitido lograr que el 55% de las compras, se realicen a través de proveedores pertenecientes a las comunidades en donde operamos”.

**Ignacio Garay**  
Director de Compras



Es importante destacar que Grupo Hotelero Santa Fe cuenta con un Código de Ética para proveedores que establece los lineamientos a través de los cuales se deben guiar las relaciones, actividades y comportamientos entre este grupo de interés y el personal de la empresa. Asimismo, a partir de este año, dotamos a nuestra cadena de suministro con el servicio de una Línea de Denuncia administrada por la empresa de consultoría Deloitte y hemos iniciado con capacitaciones éticas que sumarán a nuestros proveedores en la adopción de un enfoque de gestión más Sostenible.

En la gestión de nuestra cadena de suministro, nos esforzamos por fomentar relaciones duraderas y de valor a través de buenas prácticas de negociación e iniciativas que permitan entender sus diversas necesidades. Durante este periodo de informe, en promedio el 55% <sup>1</sup> de nuestro presupuesto de compras, fue destinado a las compras con proveedores locales.

<sup>1</sup> Esta información considera a 21 Hoteles, ya que hubo desarrollos y nuevas operaciones a lo largo de 2019 y aún se encontraban etapa de estabilización, por lo cual sus cifras no fueron reportadas.

## Cambios significativos en la operación [102-10]

Nuestro crecimiento sostenido ha sido una constante desde nuestra conformación hace 10 años, cuando comenzamos con la adquisición de los primeros tres *Hoteles Krystal*. El año 2019 inició con la operación de 21 Hoteles y a lo largo de este ciclo de reporte, se integraron a nuestras filas cuatro operaciones más, para cerrar el periodo con un total de 25 Hoteles.

### Nuevos hoteles incorporados en 2019

Nombre del Hotel	Categoría	No. de Habitaciones	Meses en operación
Hyatt Place Aguascalientes	4 estrellas	144	10
Double Tree by Hilton Toluca	4 estrellas	142	7
AC Hotel by Marriot Santa Fe	4 estrellas	168	5
Courtyard by Marriot Puebla	4 estrellas	154	5





# Nuestras iniciativas externas en RSE

[102-12, 102-13, 103-1, 103-2, 103,3]

Para nuestro grupo es primordial contar con la confianza de nuestros clientes y la credibilidad entre nuestros diversos grupos de interés, por esta razón nos esforzamos diariamente en alcanzar altos estándares de calidad en el servicio, al mismo tiempo que tomamos acción en los compromisos que consolidan nuestra reputación.

A nivel grupo promovemos la adopción por estándares, distintivos y programas que nos ayuden a corroborar nuestro desempeño Sostenible, donde destacamos:

## Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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



## Distintivo Empresa Socialmente Responsable

En 2019 nuestra empresa obtuvo por cuarto año el Distintivo Empresa Socialmente Responsable que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) en reconocimiento a nuestro desempeño en cinco pilares: Gestión de la RSE, Calidad de Vida de nuestros colaboradores, Protección al Medio Ambiente, Ética y Gobierno Corporativo, y creación de valor a la Comunidad.



## Programa piloto de PNUD de la calculadora de sostenibilidad para el cumplimiento de los Objetivo de Desarrollo Sostenible

En noviembre de 2019, nuestro Grupo fue invitado por el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD México) a participar en un taller piloto sobre la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible dentro del sector Hotelero. Al taller asistieron personal operativo de los Hoteles y la coordinadora corporativa del área de Responsabilidad Social. Este programa nos permitió contar con una evaluación y el establecimiento de un plan de trabajo con actividades específicas.



*Al servicio  
de las personas  
y las naciones*



# Valor Económico Generado y Distribuido

[201-1]

## Valor Económico Generado (en miles de pesos)

<b>INGRESOS OPERATIVOS PROPIOS</b>	<b>1,973,544</b>
<b>INGRESOS POR HOTELES OPERADOS</b>	<b>264,357</b>
<b>INTERESES GANADOS OPERATIVOS</b>	<b>10,704</b>
<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>2,248,605</b>
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>1,873,396</b>
<b>VER</b>	<b>375,209</b>





## Compromisos 2020 - Dimensión Económica

### a) Servicio al cliente y Reputación

- Mapear todos los distintivos, premios, cámaras, etc. – crear un indicador para este tema material y definir cómo se va a reportar.
- Continuar con las mejoras en la calidad del servicio para incrementar nuestra percepción positiva ante nuestros huéspedes.

### b) Cadena de Suministro

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

### c) Creación de Valor

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

### d) Gestión de la Sostenibilidad

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



# Dimensión Social

En Grupo Hotelero Santa Fe trabajamos por ofrecer condiciones laborales óptimas para nuestros colaboradores. La Dirección de Recursos Humanos está comprometida con el cumplimiento legal, el apego a los derechos laborales y humanos, en donde nuestra gestión promueve iniciativas que contribuyen a lograr las mejores condiciones para el desarrollo de nuestra fuerza laboral.

Adicionalmente en este espacio compartimos con nuestros grupos de interés las acciones y compromisos presentes y futuras que estamos implementado en pro de las comunidades en las que operamos.





# Nuestros colaboradores

[102-8, 102-41]

Nuestros más de 3,700 colaboradores son el recurso más valioso para lograr que la operación de cada hotel sea exitosa y ofrezca experiencias inolvidables a nuestros huéspedes. Desde nuestros inicios, en Grupo Hotelero Santa Fe nos hemos esforzado por atraer y retener un equipo talentoso de hombres y mujeres que aporten sus capacidades y conocimientos, bajo estándares laborales estrictos en concordancia con la calidad de vida de nuestros colaboradores.

## Número de colaboradores

AÑO	TOTAL
2018	3554
2019	3702

## Tabla de rotación por género

Sexo	Edad	Tasa de Rotación
MUJERES	18 a 29 años	5.13%
	30 a 45 años	3.45%
	Mayores de 46 años	1.26%
HOMBRES	18 a 29 años	5.49%
	30 a 45 años	4.21%
	Mayores de 46 años	1.06%
Tasa de Rotación en total		10.56%

Sabemos que nuestra tasa de rotación se encuentra dentro de los parámetros promedio del sector Hotelero; sin embargo, ha sido imperante para nuestra empresa, crear las condiciones que reduzcan estas cifras a través de ofertas laborales competitivas y condiciones laborales que inspiren a nuestro personal a permanecer en nuestro equipo.

De acuerdo con las últimas cifras reportadas, durante 2019 se realizaron 4,694 nuevas contrataciones, destacando que el 54% de nuestro personal cuenta con contrato permanente y el 46% labora de manera temporal, es importante señalar que como parte del sector turístico contamos con "temporadas altas" de gran demanda ocupacional que generan una oferta importante de empleos temporales, en donde para Grupo Hotelero es mandatorio brindar los mismos beneficios que se ofrecen a los colaboradores con contratos indeterminados.

Contar con una fuerza laboral comprometida es uno de nuestros objetivos estratégicos, sin embargo, la gran movilidad del personal como una tendencia del sector (sobre todo en destinos de playa), es un reto para la empresa. Para este periodo de reporte, Grupo Hotelero Santa Fe reportó un Tasa de Rotación del 10.56% como puede observarse a detalle en la siguiente tabla:



### Gestión humana e intergeneracional

“Cada día trabajamos bajo la premisa de impulsar un liderazgo transformacional en donde cada líder de la organización se enfoque y tome acción para el desarrollo y bienestar de su equipo, de tal manera que los colaboradores alcancen sus objetivos profesionales y personales, generando un mayor compromiso y estabilidad laboral.

Asimismo, constantemente enfocamos esfuerzos para reducir las diversas perspectivas intergeneracionales con enfoque en su complementariedad. Confiamos en que las nuevas generaciones podrán desarrollarse en un ambiente en donde se convine su enfoque de trascendencia, su gusto por participar en la creación de soluciones y su contribución con los resultados con la cultura y los valores de la empresa”.

**Juan Carlos Quijano**  
Director de Recursos Humanos

## Colaboradores por Género y Tipo de Contrato

Tipo de Contrato	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Temporal	979	43%	1,278	57%	2,257
Permanente	566	39%	879	61%	1,445
Total por Género	1,545	42%	2,157	58%	3,702

## Condiciones laborales

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

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

### Beneficios y prestaciones

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

### Prestaciones a Colaboradores

#### DESCRIPCIÓN

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



### Guardería en vacaciones



Nuestro Hotel Krystal Beach Acapulco implementó un programa de guardería para los hijos de colaboradores. Este apoyo se brinda durante las vacaciones de pascua. El programa incluyó una colación a media mañana y una comida, así como actividades recreativas, manualidades, deportes y un taller de valores.

## Libertad de Asociación

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

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

# 59%

de nuestros colaboradores forman parte de alguno de los 21 sindicatos con los que tenemos contratos colectivos

## Balance de la vida laboral y familiar

En Grupo Hotelero Santa Fe nos ocupamos del bienestar de nuestros colaboradores, facilitar un ambiente saludable es una de nuestras prioridades, así como generar las condiciones para un buen balance entre su vida laboral y familiar. Durante este periodo de reporte, algunas de las iniciativas que nuestros hoteles han implementado se mencionan a continuación:

- Becas e incentivos para los hijos de los colaboradores: Varios de nuestros Hoteles (Krystal Reflect Cancún, Krystal Cancún, Krystal Beach Acapulco) otorgan diversos incentivos (bonos, mochilas, apoyos) a los estudiantes que logran promedios altos.
- Permisos parentales: Como parte de dar cumplimiento a la legislación vigente relativa a los días de incapacidad por maternidad y paternidad, en el Grupo otorgamos los permisos parentales correspondientes a la población que lo requiera.

## Permiso parental por género

GÉNERO	No. de colaboradores	No. de días
HOMBRES	44	220
MUJERES	28	2,301

Se estima que más del 95% de los hombres y mujeres se integraron a sus actividades laborales al término del permiso.



## Comunicación interna

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

## Equidad de Género e inclusión

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

Durante 2019 se realizaron actividades particulares que impulsaron la promoción en el tema de equidad de género e inclusión, como se comparte a continuación:

- Taller de lenguaje de señas. nuestro Hotel Krystal Cancún, organizó un taller para brindar conocimientos básicos del lenguaje de señas con el propósito de lograr una mejor comunicación con nuestros colaboradores con discapacidad auditiva. En el taller participaron 374 colaboradores.
- Capacitación de equidad de género. En la Grupo Hotelero Santa Fe University contamos con un módulo de 10 horas dedicado al tema de la equidad de género mediante el cual brindamos un espacio para crear conciencia y permear conceptos básicos sobre el tema.
- Contrataciones en igualdad de oportunidades. Como lo dicta nuestro Código de Ética, el principio de equidad e igualdad forma parte de nuestro ADN, los procesos de Recursos Humanos como la postulación de vacantes, el análisis de candidatos y la selección de personal, están soportadas en el reconocimiento de la capacidad de las personas para cumplir profesional y personalmente con el desempeño de sus puestos, buscando siempre al mejor talento.

Desde la perspectiva de género, Grupo Hotelero Santa Fe realizó por primera vez un análisis en materia de equidad salarial considerando categorías laborales y género;

los datos arrojados mostraron información que está demandando un análisis a profundidad sobre nuestras oportunidades para crear un plan de reducción de las brechas existentes. Consideramos además en el estudio, el informe publicado por el Gobierno de México en coordinación con el INMUJERES (2016); el cruce de datos nos muestra que nuestras brechas son menores a la media presentada por el estudio de las autoridades en México, tanto a nivel estatal como a nivel país para las diversas categorías laborales comparadas; la información obtenida se presenta a continuación:

RATIO SALARIAL POR GÉNERO Y POR CATEGORIA LABORAL		
Categoría laboral	Género	Ratio
Comité Ejecutivo	Hombres	+16%
Jefes Departamentales	Hombres	+18%
Trabajadores de confianza	Hombres	+2%
Sindicalizados	Hombres	+7%

**En promedio el sueldo de los hombres es 14% más alto que el de las mujeres**





## Capacitación y formación

Durante los últimos dos años, Grupo Hotelero Santa Fe gestó un giro radical en la calidad y alcance de sus programas de capacitación a través del desarrollo de una plataforma digital conocida como Grupo Hotelero Santa Fe University. Actualmente dentro de esta plataforma, se cuenta con un programa de capacitación dividido en tres temáticas principales:

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

Antes de la implementación de este sistema de formación, el promedio de capacitación per cápita era de 8 horas anuales, en 2019 se logró cuatuplicar este número con un promedio de 34.71 horas por colaborador.

Al contar con un servicio profesional de capacitación en línea, el impacto generado no sólo logró un aumento de las horas impartidas, sino que fueron consideradas las necesidades de formación y el cumplimiento legal al contar los cursos con el aval de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STYPS).

Adicional a la capacitación en línea se suman las capacitaciones presenciales que son impartidas tanto por personal interno como por especialistas según sea el requerimiento. Entre todas las herramientas utilizadas destacamos algunos temas de capacitación que fueron impartidos durante el periodo de este reporte:

- Comunicación personal y organizacional
- Imagen y comunicación no verbal
- Habilidades de liderazgo
- Clases de inglés
- Trabajo en equipo
- Habilidades de supervisión
- Calidad en el servicio



### GHSF University

En esta plataforma se incluye información acerca de la cultura organizacional, videos departamentales de formación, boletín de comunicación de Recursos Humanos, reconocimiento "Top Companies", Normas y Certificaciones, etc. Gracias a esta herramienta, todo el personal tiene la oportunidad de capacitarse on-line en los diversos temas ofertados. Los cursos en línea se encuentran avalados por la STYPS.



### Total de Horas de Capacitación

Empleados	Horas impartidas
3703	128,520
Promedio por cada colaborador	34.71

### Horas de capacitación por Categoría laboral

Comité ejecutivo	20,602
Jefes departamentales	19,691
Colaboradores de confianza	41,352
Sindicalizados	46,875

### Horas de capacitación por Género

Género	Horas promedio anuales
Hombres	29.41
Mujeres	42.12





## Evaluaciones de desempeño

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

Para dar cumplimiento a las metas planteadas, las evaluaciones de desempeño son el instrumento que permite comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Durante este periodo de reporte, el 62% de nuestros colaboradores recibieron una evaluación y recibieron la respectiva retroalimentación. Los formatos de evaluación se encuentran en nuestra plataforma interna, lo que nos permite conservar un historial y generar un proceso más eficiente y de fácil acceso.

Como uno de los resultados naturales de las evaluaciones de desempeño, se desarrollan y ofrecen programas de capacitación para el fortalecimiento de las habilidades, en donde se incluyen cursos y talleres para que nuestros colaboradores puedan mejorar sus conocimientos para el buen desempeño de sus funciones.

## Salud y seguridad

En Grupo Hotelero Santa Fe velamos por la salud y bienestar de todos nuestros colaboradores. Dentro del periodo de este informe, se realizaron diversas iniciativas dentro de las que destacan: campañas de salud, videos de concientización, colaboraciones con el IMSS para la promoción de una cultura de prevención, exámenes gratuitos de la vista, entre otras.

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



### Impulsado el talento interno

“El plan de desarrollo de talentos, se basa en la creación de mejores herramientas de crecimiento interno para brindar la oportunidad de promover a los colaboradores que han expresado su interés por cambiar de puesto. El programa incluye un plan de capacitación por área con evaluaciones por parte de los tutores durante varios meses y al finalizar el proceso se facilita el crecimiento y la promoción del talento interno”.

**Ricardo Quintero**  
**Director de Capacitación**



# Nuestra inversión en las comunidades

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

Actualmente dentro del Grupo, la inversión comunitaria se coordina de manera autónoma por cada uno de los Hoteles. Nuestra estrategia de Sostenibilidad corporativa y el Estudio de Impacto Social realizado en 2019, nos ayudará a crear algunos programas transversales, sin embargo, es responsabilidad de cada unidad, apoyar las causas locales más sensibles a cada comunidad. A continuación, compartimos algunas de las iniciativas más destacadas:



## Programa YCI

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



### Expo Salud

Durante este periodo de reporte nuestro Hotel Reflect Nuevo Vallarta, realizó la primera Expo Salud para colaboradores en donde se invitó también a distintos proveedores a ofrecer sus productos y servicios a costos accesibles para el personal. Dentro de los expositores se encontraron oculistas, quiroprácticos, servicios de aromaterapia, consultoría de Afore, psicólogos, escuela para adultos y médicos del IMSS. También se incluyó un ciclo de conferencias en temas como finanzas personales, enfermedades de transmisión sexual, la psicología y mi trabajo, entre otras. El expo fue atendida por 350 colaboradores del hotel.



## Donativos de alimentos

Como cada año, nuestro Hotel Hilton Guadalajara realizó donativos de comida no utilizada en buenas condiciones al Banco de Alimentos local, con este programa se apoya a la comunidad, al mismo tiempo que contribuimos con la reducción del desperdicio de alimentos y residuos orgánicos.



## Donativo de blancos

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



## Convivencia en Casa Hogar

El Hotel Krystal Monterrey invitó a los niños y niñas de entre 5 y 16 años de la "Casa Hogar 121" a las instalaciones del hotel para ofrecer un día de diversión y esparcimiento. Durante la visita se realizó un recorrido por las instalaciones, el equipo directivo brindó una plática y se desarrollaron diversas actividades en la alberca, juegos y una comida especial para nuestros invitados.



## Donaciones de sangre y apoyo a la tercera edad

Nuestro Hotel Krystal Cancún ha llevado a cabo pláticas y actividades de concientización e invitación sobre la importancia de la donación de sangre, problemática de alta relevancia en la ciudad de Cancún, esta actividad motivó a 14 colaboradores a efectuar su donación para apoyar esta causa. Adicionalmente a esta causa, se apoyó a un hogar de ancianos con donativos para la compra de pañales.



## Donativo a refugio de mascotas

Con la finalidad de brindar apoyo al refugio "patitas y colitas" para perros y gatos maltratados o abandonados, el Hotel Krystal Cancún conjuntamente con su personal, realizó una donación para apoyar a una población de 75 perros y 25 gatos.



## Apoyo a comunidades indígenas

Con el objetivo de promover la cultura y apoyar a comunidades indígenas cercanas al Hotel Hilton Guadalajara, se creó un programa en donde se brinda un espacio de exposición permanente para la promoción y comercialización de sus productos artesanales durante los fines de semana.





## Colecta de juguetes

A través de la coordinación del Comité de RSE, diversos hoteles del Grupo participaron en la realización de colectas de juguetes a través de las cuales los colaboradores realizaron sus donaciones para beneficiar a niños y niñas de Casas Hogar de las localidades.



## Estudio de impacto social y diálogo con las comunidades

Congruentes con las metodologías nacionales e internacionales en materia de estudios sociales y diálogo con las comunidades, Grupo Hotelero Santa Fe puso en marcha durante 2019 una estrategia de selección de destinos tanto de hoteles urbanos como de playa, para la realización del estudio social y diálogos comunitarios, bajo este modelo se eligieron seis ciudades representativas estadísticamente con una cobertura de 12 Hoteles (+ del 50% de nuestras operaciones iniciales en 2019) considerando los siguientes destinos:

- Cancún, Quintana Roo
- Guadalajara, Jalisco
- Nuevo Vallarta, Nayarit
- Monterrey Nuevo León
- Ixtapa Zihuatanejo, Guerrero
- Los Cabos, Baja California Sur

En el contexto descrito, a nivel local se realizó una selección de líderes de los sectores social, empresarial y gubernamental que contaran con la experiencia y el conocimiento a ser compartido durante el proceso.

## Protección de los Derechos infantiles

Uno de los temas de sostenibilidad que se identificó como asunto material por el sector turístico y hotelero al que pertenecemos, fue la protección y promoción de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Desde 2018 y durante 2019 hemos realizado la promoción y sensibilización para la firma e integración en todos nuestros hoteles del Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes.

### Considerando la metodología aplicada, destacó:

- La realización de entrevistas 1 a 1 (vía telefónica) a más de 200 líderes de las seis ciudades seleccionadas a través de un cuestionario semiestructurado en donde se obtuvo información de las problemáticas sociales y ambientales locales, así como una perspectiva del involucramiento en Sostenibilidad del sector turístico y hotelero.
- La ejecución de los Focus Groups para el Diálogo con grupos de interés destacando las problemáticas sociales y ambientales. Con base en la información obtenida en las entrevistas a distancia, se llevaron a cabo en las seis ciudades del estudio, un taller presencial – diálogo con grupos de interés, en donde fueron convocados los entrevistados en la primera parte del proceso.

Durante el taller se brindó información sobre los objetivos de Sostenibilidad de Grupo Hotelero Santa Fe y expresamos nuestro interés por escuchar y mantener un diálogo permanente con las comunidades en donde operamos como un ejercicio de buena vecindad. Este proceso colaborativo se sustentó en el trabajo en equipo que permitió la discusión y priorización de temáticas, así como en la propuesta de soluciones conjuntas para el mediano y largo plazo.



## Los resultados del Estudio y el Diálogo con las comunidades

Como resultado del proceso de diálogo y consulta, en 2019 Grupo Hotelero Santa Fe obtuvo un documento estratégico que permitió conocer los retos sociales y ambientales de las comunidades en las que opera, con las especificidades locales de cada una de las operaciones en el alcance se están desarrollando un plan 2020 que contendrá líneas de trabajo tanto corporativas como a nivel local, con el objetivo de crear programas enfocados a las diferentes necesidades.

Destaca que el análisis de impactos sociales cuenta con bases informativas de identificación, caracterización, predicción y valoración de los impactos en sus respectivas áreas de influencia.

### De los hallazgos relevantes:

- a) Existen diferencias socioculturales en las diversas zonas en donde opera nuestra empresa, exigiendo un análisis local enfocado que permita atender de manera diferenciada las expectativas de los grupos de interés.
- b) De la misma manera, es posible encontrar similitudes en temas básicos como la educación, salud, trabajo digno, adicciones, oportunidades para jóvenes, equidad de género, cooperación y trabajo intersectorial, así como la demanda de todos los sectores sociales a trabajar en pro del medio ambiente.
- c) Una constante a lo largo de todos los estados visitados fue la violencia, el crimen organizado y la inseguridad, que a decir de los propios grupos de interés son problemáticas sociales que deben ser atendidas por los diversos niveles de gobierno, ya que el Estado es el responsable de brindar seguridad para el desarrollo sostenible de México.

## Compromisos 2020 - Dimensión Social

### a) Las comunidades en donde operamos

- Con base en el estudio de impacto social, desarrollar un programa con iniciativas sociales y ambientales en colaboración entre el corporativo y los Hoteles en cada uno de los 14 estados en donde operamos.
- Definir un presupuesto anual enfocado a la implementación de los programas sociales y ambientales en pro de las comunidades en las que operamos.
- Que el 100% de nuestros Hoteles firmen el Código de Conducta Nacional para la Protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y turismo (SECTUR).

### b) Calidad de vida de nuestros colaboradores

- Concluir el análisis en materia de equidad salarial considerando categorías laborales y género así como plantear una estrategia de reducción de brechas.
- Capacitar al 80% de los colaboradores con contratos permanentes en materia ética y anticorrupción.
- Implementar un programa de permiso parental que supere el cumplimiento legal y promueva el balance vida-trabajo.

# Dimensión Ambiental

[102-11]

El sector turístico y hotelero al que pertenecemos reconoce el alto valor de los recursos naturales para su éxito presente y futuro. En Grupo Hotelero Santa Fe, buscamos minimizar nuestro impacto ambiental a través de proyectos de eficiencia energética y la minimización de la huella de carbono, el ahorro de agua, la reducción de los residuos generados y la protección a la biodiversidad. Nuestra gestión se enfoca en esta etapa en la evaluación de los impactos con un enfoque de prevención y protección del entorno.







# Protección a la biodiversidad

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

Uno de los temas que identificamos en la realización del Estudio de Materialidad, es el valor que tiene para nuestro sector el cuidado de la biodiversidad. Por esta razón, Grupo Hotelero Santa Fe realizó un análisis preliminar sobre el impacto de sus operaciones, particularmente en zonas turísticas de playa que cuentan con una gran riqueza natural.

Durante este periodo de reporte, el Área Corporativa de Responsabilidad Social, desarrolló una investigación sobre el impacto de sus operaciones en relación con su cercanía a zonas de alto valor por su biodiversidad, considerando las especies que aparecen en la Lista Roja de UICN, así como de los listados nacionales (*NOM-059-Semarnat-2010*) tomando como principal referencia *Lista Roja de UICN*. Para la investigación se consideró la clasificación de las especies marcadas en este punto (en peligro crítico, en peligro, vulnerables, casi amenazadas, preocupación menor). Esta investigación se realizó con el objetivo de emprender acciones tangibles para la protección de especies animales y ecosistemas que pudieran ser afectadas por nuestra operación. Gracias a esta actividad identificamos que tres de nuestros hoteles se encuentran a menos de 2km de áreas protegidas, de conservación ecológica<sup>2</sup> o de gran valor en términos de biodiversidad. Nuestra empresa es consciente, de que uno de los grandes impulsores del turismo y por lo tanto de nuestro giro, es la riqueza natural, por lo que decidimos que independientemente de la cercanía o lejanía de la instalación a los ecosistemas y/o hábitad de las especies identificadas, nos

daremos a la tarea de conocer a las especies en peligro, informarnos más a fondo del tema y crear conciencia en nuestros colaboradores y huéspedes sobre las especies de la región.

Ahora contamos con una lista muy precisa sobre las especies que se encuentran en algún riesgo, vulnerabilidad o peligro en los estados en los que tenemos operación.

Los hoteles de nuestro grupo también realizan cada año una serie de iniciativas para contribuir a la preservación de los recursos naturales. Durante este periodo algunas de ellas incluyeron:

## Limpieza de playas

El Hotel Krystal Beach Acapulco organizó una iniciativa de limpieza de playas en conjunto con el ayuntamiento de la ciudad, este programa cumplió con el objetivo de retirar colillas de cigarro y otros tipos de desperdicios dejados por los turistas en las playas. Asimismo, el Hotel Krystal Cancún realizó una actividad de voluntariado para la recolección y separación adecuada de basura en las playas y el Hotel Krystal Ixtapa realizó su tradicional programa conocido como Basura Challenge, en el que una brigada interna participa cada año en limpieza de Playa la Madera. Otro ejemplo de estas actividades lo dio el Hotel Reflect Krystal Grand Los Cabos, al realizar una limpieza de playas vinculando empleados y otros grupos de interés. A través de estos programas agradecemos a nuestros más de 300 voluntarios, colaboradores comprometidos en mejorar su entorno.

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



## Programa de protección de la tortuga marina

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

- Una de cada 1000 tortugas alcanza su madurez (adultez).
- Se requieren 25 años para que una tortuga inicie su ciclo reproductivo.
- Los huevos y la carne de tortugas son altamente apreciados por un mercado que demanda estos productos a lo largo de todo el orbe.
- Entre 17 y 23 mil tortugas fueron capturadas en cazas furtivas en 2019.

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

- Vigilancia y monitoreo: Durante la temporada de anidación (mayo – octubre) de las tortugas marinas, el personal del hotel vigila durante las 24 horas la zona de playa aledaña a nuestras instalaciones para detectar la llegada de las tortugas.

- Detección de visita: Cuando se detecta la presencia de tortugas, a través de los protocolos con los que se cuenta se cuida que las tortugas no sean molestadas por el personal o por los propios huéspedes y se notifica a las autoridades correspondientes. Es importante destacar la relevancia de llenar los respectivos formatos de avistamiento para el registro.

- Colecta de nidadas: Al momento del desove, se procede con la recolección de los huevos sin eliminar el moco que los recubre, depositándolos en una cubeta por nidada.

- Nido artificial: Al mismo tiempo que se está llevando a cabo la recolección de huevos, se van elaborando los nidos artificiales dentro de los espacios creados para este propósito, siguiendo las especificaciones mencionadas en la NOM-162-SEMARNAT-2012.

- Eclosión y liberación: Las crías se liberarán inmediatamente después de su eclosión. Con la ayuda del área de seguridad del hotel, se acorrala el área y se procede a su liberación.

- Documentación. Se toman fotografías como evidencia y se llenan los formatos requeridos por las autoridades.

Este año gracias al programa del hotel se lograron salvar más de 3,000 crías. El involucramiento de varias áreas internas y gracias al trabajo en equipo, se han logrado grandes resultados de protección a esta especie, así como la concientización de colaboradores y huéspedes sobre la conservación de esta especie.



## Reforestando la Huasteca

Hilton Garden Inn Monterrey participó en la celebración del centenario de Hoteles Hilton, las marcas hermanas Hampton, Homewood Suites y Hilton Garden Inn, se dieron a la tarea de reforestar un área dentro de la Huasteca (Sierra Madre Oriental). Destaca la importancia de esta área ya que aporta el 90% del agua potable que consume la Ciudad de Monterrey.

Dentro de la reforestación se plantó una especie de Agave nativo, mismo que se encuentra en la categoría de peligro de extinción. Con estos programas no solo se favorece al medio ambiente si no también impacto a las comunidades locales ya que los agaves se cultivan de manera local como proyectos productivos que benefician la economía de la región. Agradecemos a los más de 80 voluntarios que se sumaron a esta actividad, logrando una cobertura total de 1.5 hectáreas reforestadas.

## Eficiencia energética y reducción de emisiones

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

De acuerdo con estudios del sector, uno de los componentes más importantes en las estructuras de costos de operación es el consumo energético, derivado principalmente del aire acondicionado y la calefacción. Por lo tanto, uno de los temas más importantes en términos de sostenibilidad sobre el que nos estamos enfocando es la eficiencia energética. En este sentido, la adopción de un modelo de sostenibilidad más estratégico ha resultado en iniciativas relevantes como la creación de un área de energía y recursos que se encarga de medir, monitorear, y proponer actividades de ahorro. El área y algunos Hoteles han realizado las actividades a continuación:

## Día mundial de las aves marinas

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



### Plática de concientización

Nuestro Hotel Krystal Urban Cancún Centro, organizó una plática a la que asistieron las de 70 colaboradores para generar conciencia sobre la importancia del ahorro energético que puede lograrse tanto en los hogares de nuestros colaboradores como en su lugar de trabajo.



## Programa de 100 puntos para el ahorro

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

Los 100 puntos a considerar están enfocados en el cuidado de principales recursos consumidos dentro de la operación: energía, agua y combustibles (principalmente gas). Con estas acciones se fomenta un espíritu innovador para la búsqueda de nuevos proyectos y mejores prácticas, mismas que nos permitirán ser más eficientes y responsables con el medio ambiente.

Algunas de las acciones consideradas dentro de este programa son:

a) Implementación de buenas prácticas para el ahorro de energía eléctrica

- Sustitución de sistemas de iluminación incandescente por iluminación LED, este proceso cuenta con avances estimados de un 98%.

- Implementación de sistemas de automatización para el encendido y apagado de equipos. Con la meta de reducir posibles omisiones en las tareas de apagado de equipos o sistemas de iluminación, se optó por introducir una tecnología que realizar esta acción de manera autónoma, estas acciones han generado una mayor eficiencia ambiental y ahorros económicos.

b) Implementación de programas de concientización y capacitación en el ahorro de energéticos

- Entendemos que la capacitación debe ser una constante en la concientización y sensibilización de nuestros colaboradores, por lo trabajamos en la mejora continua de nuestros programas de formación en materia ambiental, especialmente aquellos temas que tenemos identificados en nuestra matriz de materialidad.

- Adicionalmente, estamos integrando a estos ciclos de capacitación a nuestros proveedores, ya que no sólo forman parte de este ciclo ambiental, sino que son los especialistas en sus productos. Con esta iniciativa buscamos actualizar y garantizar el uso eficiente y adecuado de sus productos y/o servicios e integrarnos para generar sinergias en pro de los temas a impartir.

c) Mantenimientos

- Para hacer más eficiente la operación de los equipos, en 2019 hemos implementado un programa de comunicación constante entre nuestros equipos de trabajo y los proveedores de mantenimiento. Esta interacción nos ha permitido establecer un vínculo más sólido entre los involucrados en los procesos operativos al mismo tiempo que facilitan la definición de parámetros y acciones que optimicen y den un mayor tiempo de vida a nuestras instalaciones.



### Gestión Energética

“Contamos con un Comité de Energía liderado por Jaime Bonilla, director de TI, quien desde su acercamiento con el Dr. Mario Molina y su Instituto, decidió conjuntamente con el Comité Directivo, liderar un proceso de cambio enfocado en la eficiencia energética y la minimización de los Gases de Efecto Invernadero. A través de este programa hemos implementado iniciativas como el “programa de los 100 puntos” y la tecnología “Hunt”. Ahora nos encontramos en la revisión de propuestas para el abastecimiento de fuentes de energía renovable”.

**Mauricio Hernández**  
Analista Ambiental

## Programa del sistema HUNT:

Este programa consiste en un sistema de servicio de medición y almacenamiento de datos que nos permite evaluar, analizar y decidir en cuanto a las acciones a tomar para el uso eficiente de consumo de energía eléctrica de la instalación. Actualmente se han registrado a este programa de monitoreo 10 hoteles, que se enlistan a continuación.

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

Evaluación de implementación de fuentes de energías renovables

En este periodo, nuestro equipo de colaboradores involucrados en los temas de Medio Ambiente y Energía ha iniciado el proceso de análisis y comparación de fuentes de abastecimiento de energía renovables para la firma de un PPA (Power Purchase Agreement) el cual generara beneficios económicos-ambientales para los hoteles operados por Grupo Hotelero Santa Fe para el cual se espera que en el corto plazo se lleve a cabo este contrato.

La hora del planeta: como cada año nuestro hotel Hilton Guadalajara, se sumó a la celebración mundial de la "Hora del Planeta" en colaboración con los huéspedes a quienes se invitó a apagar a las luces. En el hotel se apagaron algunas áreas específicas tanto en el back como en área de huéspedes y se usaron velas en el lobby y restaurante. Con estas acciones pudimos ahorrar un total de 1,423 kw durante la hora específica (20:30-21:30). Otros hoteles del grupo que se unieron a esta iniciativa incluyeron al Reflect Krystal Grand Cancún y el Hotel Ibis Irapuato.

Durante este periodo también hemos ampliado el impacto de diversas tecnologías y metodologías para la eficiencia energética incluyendo:

- Sistemas para regular temperatura.
- Dispositivo E-cube: que ayuda en el manejo de la temperatura de las cámaras frías y refrigeradores.

La prueba piloto ayudó con un ahorro de energía para reducir el encendido del condensador y brindar menor mantenimiento a los mismos. Derivada Dicho dispositivo ya está integrado en 19 de las instalaciones operadas por GHSE, derivado de la prueba piloto realizada.

- Sistemas de iluminación con sensores. Contribuyen al ahorro en energía eléctrica
- Equipos para calentamiento de agua. Buscando alternativas que nos permitan contribuir al ahorro en combustibles y además de reducir emisiones.



### Matriz de acciones de ahorro energético

Contamos con siete hoteles que desarrollaron una matriz de acciones de ahorro energético por área y los cuales evalúan permanentemente sus avances mediante un sistema de semáforo. Durante 2019 se identificaron decenas de acciones de ahorro y se implementaron mejoras para la eficiencia.





## Nuestro consumo energético y emisiones de CO<sup>2</sup> eq

Desde 2017 nuestra empresa ha realizado un esfuerzo significativo para medir y consolidar el consumo energético del grupo, con el objetivo de explorar eficiencias. Nuestra área de Medio Ambiente se encarga de centralizar y reportar la información de consumo de energéticos y agua. Diez de los hoteles operados por GHSF cuentan con un sistema de monitoreo de energía eléctrica llamado Sistema Hunt.

El cálculo de las emisiones generadas por Grupos Hotelero Santa Fe<sup>3</sup> toma en cuenta los hoteles sobre los que el Grupo cuenta con el control operacional. Las emisiones calculadas consideran:

- a) emisiones directas: Consumo de fuentes fijas de combustión (calderas, plantas de emergencia) así como fuentes móviles (vehículos de servicio de las instalaciones).
- b) emisiones Indirectas: Consumo de energía eléctrica en las instalaciones.

<sup>3</sup> La metodología empleada está basada el GHG Protocol, así como guías nacionales para el cálculo de emisiones a la atmosfera.

Emisiones y consumo energético GHSF	
Emisiones de CO <sub>2</sub> eq	43,598 (t CO <sub>2</sub> eq)
Consumo energético 2019 <sup>4</sup>	59,101,277 kWh
Consumo energético 2018	55,788,770 kWh

<sup>4</sup> Considera hoteles de marca propia y operados por el grupo, a excepción de los siguientes hoteles que fueron adquiridos en el transcurso del 2019 y no se contemplo su consumo para el presente reporte, estas instalaciones son: Hyatt Place Aguascalientes, Double Tree by Hilton Toluca, AC Hotel by Marriot Santa Fe, Courtyard by Marriot.

Es importante mencionar que estos valores serán considerados la línea base para la empresa y servirán como referencia para nuestros compromisos de reducción de consumo de electricidad y combustibles.

## Manejo responsable de residuos y agua

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

### Agua

Nuestras actividades en este periodo de reporte consistieron en el establecimiento de metodologías de medición del consumo de agua. A partir de 2019 empezamos a generar reportes y adquirimos un compromiso de carácter permanente en términos de monitoreo y ahorro de agua. Para cumplir dicho compromiso se ha invertido todo este año en tecnología ahorradora. Por ejemplo, nuestro hotel Hilton Guadalajara cambió dos mingitorios normales a un tipo seco con certificación LEED en el espacio de colaboradores con el objetivo de contar con servicios 100% ecológicos. También está en proceso de instalación/operación de una planta de Osmosis Inversa en las instalaciones de Krystal Cancún a fin de dar tratamiento a agua salada y emplearla en la operación cotidiana de la instalación. Otra de las iniciativas que el grupo está emprendiendo es un programa de remplazo de toalla voluntario con el objetivo de involucrar a los clientes en el ahorro de agua.

Adicional a lo antes mencionado, se desarrollan acciones como son el dar a conocer tanto a colaboradores como a huéspedes un número especial para reportar fugas de agua que se observen en la instalación, a fin de minimizar los impactos que pueda generar el no controlar a tiempo un evento de este tipo.

También buscamos productos de limpieza que requieran el menor uso de agua posible para el desarrollo nuestras actividades, además que su uso genere el menor impacto en la descarga de agua todo lo anterior sin comprometer la calidad en nuestro servicio.



## Extracción de agua en GHSF

Volumen total de agua extraída por GHSF	1,340,996 m3
Volumen de agua extraída de aguas subterráneas	169,975 m3 (Reflect Cancún, Hampton Inn Paraíso Tabasco) <sup>5</sup>
Suministros de agua municipales y otros servicios hídricos públicos o privados	1,171,021 m3

## Residuos

Uno de los temas sobresalientes arrojado por el ejercicio de Materialidad es el tema de residuos, el cual ha influenciado positivamente su control y monitoreo de nuestros y nos permitirá en un futuro establecer métricas para un manejo más eficiente. En la actualidad nuestros hoteles Krystal Acapulco, Krystal Cancún, Krystal Ixtapa, Hilton Puerto Vallarta, Krystal Puerto Vallarta, Reflect Cancún, María Barbara, Krystal Urban Aeropuerto CDMX, Krystal Urban Cancún, Krystal Suites Insurgentes, Reflect Los Cabos, Reflect Nuevo Vallarta, Ibis Irapuato, Hilton Garden Inn Aeropuerto Monterrey, Hilton Guadalajara y Hampton Inn Tabasco contabilizan los residuos reciclables de sus operaciones y se ha prospectado extender y estandarizar esta medida a otros hoteles del grupo.

Además, durante este año, el hotel Hilton Guadalajara ha estado separando los residuos y llevando un control más preciso de los materiales a reciclar a través de la empresa recolectora quien otorga un certificado que convierte los residuos en equivalencias de ahorro energético y de agua.

<sup>5</sup> Reflect Cancún y Hampton Inn Paraíso Tabasco.



### Curso de cultura del agua.

Nuestro hotel Krystal Beach Acapulco organizó un curso con la comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco quien visitó las instalaciones del hotel y abordó el proceso de potabilización del agua con el objetivo de generar una mayor conciencia.

Aunque la gestión de residuos se realiza de manera individual por cada hotel, nuestro equipo de Medio Ambiente ha seguido trabajando para lograr una estandarización de la información referente a la generación de residuos en todos nuestros hoteles y para implementar un sistema de gestión de residuos que permita ir más allá de una separación por categorías de residuos y avanzar a la implementación de estrategias de reducción



### Reemplazo de vasos desechables

Durante 2019 el hotel Reflect Nuevo Vallarta, llevó a cabo el reemplazo de vasos de un solo uso o desechables por vasos reutilizables, logrando la eliminación de estos productos de un solo uso.

## Procedimiento de manejo integral de residuos

Durante 2019, se desarrolló un procedimiento para establecer los lineamientos y generalidades para el manejo integral de los residuos peligrosos, residuos, sólidos urbanos y los residuos de manejo especial generados en cada una de las instalaciones operadas por Grupo Hotelero Santa Fe con el fin de reducir la cantidad generada. Nuestro objetivo para el 2020, es implementar dicho procedimiento en todos los hoteles y reforzar el tema de capacitación.

### Residuos No Peligrosos<sup>6</sup> GHSF

Generación de Total de Residuos NO Peligrosos <sup>7</sup>	1,481,719 Kilogramos
Aceite vegetal separado para generación de biodiesel	14,289 litros

<sup>6</sup> Se omite el reporte de generación de residuos peligrosos ya que el sistema de gestión de las instalaciones para este tema aún están en proceso de consolidación, razón por la cual dificulta la consolidación de los datos, por lo que se está trabajando en estandarizar los medios reporte para generar la información de manera confiable y se presenten datos significativos.

<sup>7</sup> La cantidad hace referencia a los residuos generados por las instalaciones operadas por GHSF, en los que se incluye diferentes tipos de residuos generados como son (cartón, vidrio, papel, plástico (principalmente PET), aluminio, residuos orgánicos e inorgánicos).





## COMPROMISOS 2020 DIMENSIÓN AMBIENTAL

- Implementar un programa de verificación en materia ambiental para la evaluación de desempeño de 25 hoteles con la finalidad de desarrollar un plan de eficiencia en todos los temas materiales.
- Realizar campañas de concientización dirigidas a nuestros huéspedes y colaboradores sobre la biodiversidad cercana a los hoteles y la importancia de su protección.
- Integrar 10 hoteles más al sistema HUNT para mejorar nuestro desempeño energético.
- Avanzar en la adopción de energías renovables para la operación de nuestros hoteles.
- Reforzar la comunicación enfocada al huésped con ayudas visuales de más alto impacto para mejorar el impacto ambiental de cada habitación.
- Basura y Cadena de valor: Establecer puentes de comunicación para desarrollar sinergias con los proveedores a fin reducir la generación de residuos, así como fomentar alternativas para evitar su disposición final.
- Plan de renovación de equipos antiguos por nuevas tecnologías de menos impacto ambiental.



# Índice de Contenidos GRI [102-55]

Estándar	Contenido	Página/Respuesta
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>		
<b>GRI 102: Información General 2016</b>		
<b>Perfil de la Organización</b>		
102-1	Nombre de la Organización	9
102-2	Principales marcas, productos y servicios	9,10, 11, 14
102-3	Ubicación de la sede principal de la organización	10
102-4	Ubicación de las operaciones	11, 12
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima de Capital Variable (S.A. de C.V.)
102-6	Mercados servidos	11,14
102-7	Dimensiones de la organización	14
102-8	Información de colaboradores y otros colaboradores	14
102-9	Cadena de suministro	37, 38
102-10	Cambios significativos en la operación y cadena de suministro	40
102-11	Principio de precaución	56
102-12	Iniciativas externas	41
102-13	Asociaciones a las que pertenece	Debido a la contingencia del COVID-19 no se pudo recolectar la información para este estándar con tiempo para publicación del informe.
<b>Estrategia</b>		
102-14	Declaración del Director General	4, 5
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clave	4, 5, 35



Estándar	Contenido	Página/Respuesta
<b>Ética e Integridad</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25
102-17	Mecanismos de asesoramiento y asuntos de ética	21
<b>Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	15, 16, 17
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	27, 28
<b>Participación de Grupos de Interés</b>		
102-40	Lista de grupos de interés	33, 34
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	47
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	30, 31, 32, 33, 34
102-43	Enfoque sobre la participación de los grupos de interés	30, 31, 32, 33, 34
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	34
<b>Prácticas de Reporte</b>		
102-45	<p>Entidades incluidas en los estados financieros consolidados</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Servicios e Inmuebles Turísticos S. de R.L. de C.V. HILTON GUADALAJARA</li> <li>2 Chartwell Inmobiliaria de Monterrey, S de R.L. de C.V. KRYSTAL URBAN MONTERREY</li> <li>3 Chartwell Inmobiliaria de Juarez, S. de R.L. de C.V. KRYSTAL URBAN JUAREZ</li> <li>4 Grupo Hotelero S.F. México, S. de R.L. de C.V. KRYSTAL BEACH ACAPULCO</li> <li>5 Inmobiliaria en Hotelería Cancún Santa Fe, S. de R.L. de C.V. REFLECT CANCÚN</li> </ol>	



Estándar	Contenido	Página/Respuesta
	6 Inmobiliaria en Hotelería Vallarta Santa Fe, S. de R.L. de C.V. HILTON VALLARTA	
	7 Moteles y Restoranes Maria Barbara, S.A. de C.V. KRYSTAL SATÉLITE	
	8 S.F. Partners II, S. de R.L. de C.V. KRYSTAL URBAN GUADALAJARA	
	9 Promotora los Angeles Cabos, S.A. de C.V. REFLECT LOS CABOS	
	10 Grupo Inmobiliario 1991, S.A. de C.V. KRYSTAL GRAND INSURGENTES	
	11 Inmobiliaria Hotelera del Bajío S.F., S.A. de C.V. HYATT CENTRIC CAMPESTRE LEON	
	12 Arrendadora los Angeles Vallarta, S.A. de C.V. REFLECT VALLARTA	
	13 Inmobiliaría Hotelera Cancún Urban, S de R.L. de C.V.	
	14 Hotelera Chicome, S.A. de C.V.	
	15 Promotora Turística Mexicana, S.A. de C.V.	
	16 Hotelera Caracol, S.A. de C.V.	
	17 Consorcio Hotelero Aeropuerto Monterrey, S.A. Pl. de C.V.	
	18 Yaman, S.A. de C.V.	
	19 Servicios Hoteleros Metropolitanos, S.A. de C.V.	
	20 Operadora INCA, S.A. de C.V.	
	21 Servicios Integrales Parimba, S.A de C.V.	
	22 Servicios Integrales PIN, S.A. DE c.v.	
	23 Hoteles Alt, S. de R.L. de C.V.	
	24 Magna Operadora Turística, S.A. de C.V.	
	25 Operadora Turística Cosmos, S.A. de C.V.	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	29, 30, 31, 32
102-47	Lista de temas materiales	30, 31, 32
102-48	Re expresión de la información	Este es nuestro primer informe usando la metodología GRI. Desde el 2018 empezamos a reportar respecto a los temas materiales



Estándar	Contenido	Página/Respuesta
102-49	Cambios en la elaboración de informes	6
102-50	Periodo objeto del informe	6
102-51	Fecha del último informe	6
102-52	Ciclo de elaboración de informes	6
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	7
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	6
102-55	Índice de contenidos GRI	66
102-56	Verificación externa	Es en nuestro interés realizar una verificación externa en un futuro, sin embargo para este periodo de reporte no se logró realizar.
<b>Cadena de suministro</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	39
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	39
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	40
<b>Valor Económico</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	42
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43
<b>GRI 201: Desempeño Económico</b>		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	42



Estándar	Contenido	Página/Respuesta
<b>Condiciones laborales</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	44, 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 45, 47, 49, 51
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55
<b>GRI 401: Empleo</b>		
401-1	Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal	45
401-2	Prestaciones para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores de tiempo parcial o temporales	46, 47
402-3	Permiso parental	47
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016</b>		
403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	51
403-3	Servicios de salud en el trabajo	51, 52
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	51
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>		
404-1	Media de horas de formación al año por colaborador	49
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores y programas de ayuda a la transición	49
404-3	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	51



Estándar	Contenido	Página/Respuesta
<b>Derechos humanos, protección infantil y actividades anticorrupción</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	53
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	53
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55
<b>GRI 412: Evaluación de los derechos humanos 2016</b>		
412-2	Formación de colaboradores en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	53
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	54
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	25
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	25
<b>Nuestra inversión en las comunidades</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	52
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	54
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	52, 53, 54



Estándar	Contenido	Página/Respuesta
<b>Protección de la biodiversidad</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	56
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	57, 58
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65
<b>GRI 304: Biodiversidad 2016</b>		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	57
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	58, 59
<b>Eficiencia energética y reducción de emisiones</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	59
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	59, 60, 61, 62
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65
<b>GRI 302: Energía</b>		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	62
<b>GRI 305: Emisiones</b>		
305-1	Emisiones directas de GEI	62





Estándar	Contenido	Página/Respuesta
<b>Manejo responsable de residuos y agua</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	62
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62, 63, 64
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65
<b>GRI 303: Agua</b>		
303-1	Extracción de agua por fuente	63
<b>GRI 306: Afluentes y residuos</b>		
305-2	Residuos por tipo y método de eliminación	62, 63, 64



Temas Materiales	Principios del Pacto Mundial	Página
<p><b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b></p> <p>Cadena de suministro</p> <p>Cultura ética</p>	<p>Principio 2: No ser cómplices de la vulneración de Derechos Humanos</p> <p>Principio 4: Apoyo a la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción</p> <p>Principio 10: trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno</p>	<p>39</p> <p>18</p>
<p><b>DIMENSIÓN SOCIAL</b></p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Derechos humanos y protección infantil</p>	<p>Principio 1: Promoción y protección de los Derechos Humanos (DH)</p> <p>Principio 3: Libre asociación y derecho a la negociación colectiva</p> <p>Principio 4: Apoyo a la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción</p> <p>Principio 2: No ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos</p> <p>Principio 5: Apoyo a la erradicación del trabajo infantil</p>	<p>45</p> <p>54</p>
<p><b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b></p> <p>Biodiversidad</p> <p>Manejo responsable de agua y energía</p> <p>Eficiencia energética y reducción de emisiones</p>	<p>Principio 7: Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente</p> <p>Principio 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental</p> <p>Principio 7: Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente</p> <p>Principio 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental</p> <p>Principio 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</p> <p>Principio 7: Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente</p> <p>Principio 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental</p> <p>Principio 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</p>	<p>57</p> <p>59</p> <p>62</p>



---

Santa Fe  
grupo | hotelero

---