



# INFORME DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO

---

Santa Fe  
grupo | hotelero

---



KRYSTAL URBAN

# CONTENIDO

Mensaje de la dirección general	5
Acerca de este informe	7
Acerca del Grupo Hotelero Santa Fe	10
Nuestro enfoque de Sostenibilidad	15
Nuestro desempeño en Sostenibilidad; Dimensiones del Modelo y temas materiales	20

## 1. Dimensión Ambiental 21

- Protección a la biodiversidad 22
- Eficiencia energética 24
- Manejo responsable de residuos 27
- Manejo responsable del agua 28

## 2. Dimensión Social 30

- Condiciones laborales 30
- Derechos humanos y protección infantil 30
- Inversión en las comunidades en donde operamos 35

## 3. Dimensión Económica 37

- Ética 37
- Anticorrupción 37
- Cadena de Suministro 37

## 4. Certificaciones y reputación 39

KRYSTAL URBANHOTELS



# MENSAJE DE DIRECCIÓN GENERAL

PLAZA KRYSTAL

CANCÚN CENTRO

KRYSTAL URBAN CANCÚN CENTRO



Atentamente,  
**Sr. Francisco Medina Elizalde**  
Director General

Estamos orgullosos de ser la operadora hotelera más eficiente del país, que paralelamente ha integrado estratégicamente su visión de sostenibilidad a través del apego a lineamientos locales y globales en la materia, posicionándonos tanto en el mercado nacional y como en el extranjero.

Como cada año, nuestro compromiso es la creación de valor compartido sustentado en metas de corto y largo plazo para realizar nuestra aportación bajo diversos estándares en pro del Desarrollo Sostenible. Este reporte sobre la Comunicación sobre el Progreso del Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas – ONU que presentamos por tercer periodo, contiene información pertinente y muestra a nuestros grupos de interés, los avances y resultados que hemos logrado durante un año más de trabajo.

2018 fue un año con nuevos retos en la materia, los cuales nos permitieron ampliar nuestras expectativas y horizontes en cuanto al desempeño sustentable de Grupo Hotelero Santa Fe; el resultado de nuestro estudio de Materialidad según la metodología propuesta por Global Reporting Initiative (GRI), no sólo nos permitió delimitar los temas relevantes para el sector hotelero en México y para nuestra compañía, sino que nos permitió entrar en un ciclo de comunicación e interacción con las diversas partes interesadas dando como resultado, un aprendizaje de importantes experiencias y conocimientos que nos impulsan a la mejora desde diversas perspectivas.

Desde finales del periodo materia de este reporte, se definieron los indicadores alineados a nuestros temas materiales, sobre los cuales nuestra compañía pondrá especial atención en la medición de su desempeño, así como en las acciones y mejoras para reportar en 2020 bajo la metodología GRI en coordinación con los principios del Pacto Mundial.

Resalta el hecho que después de varios ejercicios realizados en años anteriores, hoy Grupo Hotelero Santa Fe cuenta con un Modelo de Sostenibilidad desprendido del estudio de Materialidad y soportado tanto por los grupos de interés involucrados en el proceso como por la alta dirección de nuestra empresa, este Modelo contiene 10 temas relevantes que serán atendidos enfáticamente para dar paso a una nueva etapa de madurez en la materia y nos permitirá alinear los criterios para comparar nuestro desempeño año con año.

Queremos exhortar a todas nuestras partes interesadas a que conozcan la visión y programas que hemos realizado durante el último año de trabajo en Sostenibilidad, con la certeza de que nuestro enfoque está puesto en la mejora continua y en nuestros compromisos con los derechos humanos y laborales; la conservación ambiental y los principios anticorrupción, los cuales soportan nuestro crecimiento, generan confianza y nos permiten dar resultados de negocios alienados a la sostenibilidad.

Como cada año, agradezco a nuestros colaboradores y diversos involucrados por el trabajo dedicado para concretar este reporte que consolida nuestro compromiso con la rendición de cuentas, la comunicación y la transparencia.



**ACERCA DE ESTE  
INFORME**

Este informe de Comunicación sobre el Progreso sobre nuestro desempeño en los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas considera como periodo a reportar del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 y tiene por objetivo comunicar nuestros avances en cuatro temas fundamentales: Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Grupo Hotelero Santa Fe está adherido a esta iniciativa desde el 2015, y desde entonces hemos dado cumplimiento a nuestra responsabilidad de desarrollar y publicar nuestro desempeño en materia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

La estructura y contenido de este informe consideran el modelo de gestión del pacto, el enfoque y Modelo de Sostenibilidad de nuestra compañía. Como resultado del estudio de Materialidad que se explica más adelante, se han identificado 10 temas relevantes sobre los que, dentro de este informe comunicamos avances alineados a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Es importante destacar que 2019 trae para nuestra empresa grandes compromisos en materia de reporte en la materia, ya que se implementarán los procesos necesarios para que en 2020 se presente el informe bajo la metodología GRI Standards.

Como ejercicio de transparencia con nuestros grupos de interés, como cada año comunicaremos este informe a través de diversos medios en donde destaca el sitio web del Global Compact de las Naciones Unidas, así como en el espacio dedicado a la Sostenibilidad dentro de nuestra página corporativa; adicionalmente compartiremos los resultados por diversos medios internos y externos para que la información esté disponible de manera accesible a todo el público.

La información reportada en este informe ha sido revisada y cotejada por cada una de las unidades de negocio responsables de cada pilar o eje de acción y se encuentra validada por el Comité de Sostenibilidad y en última instancia por el Consejo. Es en el interés de Grupo Hotelero Santa Fe, que en un futuro nuestros informes sean verificados y auditados por agentes externos.



# DATOS DE ESTE COP

## DIRECTIVOS RESPONSABLES

### DIRECTOR GENERAL:

FRANCISCO MEDINA ELIZALDE

## FECHA DE PUBLICACIÓN DEL TERCER INFORME COP:

12 DE ABRIL DE 2019

### FECHA DE REPORTE:

1 ENERO DE 2018 A 31 DICIEMBRE DE 2018

### RESPONSABLE DEL DESARROLLO:

ANA LUCÍA RODHAS ALCÁNTARA

### DIFUSIÓN:

PÁGINA WEB DE GRUPO HOTELERO SANTA FE,  
CORREO ELECTRÓNICO, MAILING, INTRANET,  
REDES SOCIALES, REVISTA INTERNA, ASÍ COMO A  
TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL PACTO MUNDIAL.



# ACERCA DEL GRUPO HOTELERO SANTA FE



Somos una de las empresas líderes dentro de la industria hotelera mexicana, enfocada en adquirir, desarrollar y operar hoteles, bajo una estrategia única multimarca y multisegmento. Nuestra visión nos permite ofrecer diferentes experiencias, que se adecuan a la demanda específica de diversos mercados y que logran maximizar la rentabilidad de nuestras inversiones.

Nuestro equipo directivo posee una larga trayectoria de éxitos en la industria hotelera en nuestro país; con una experiencia que asciende a más de 30 años, ha logrado la adquisición y desarrollo de más de 10,000 habitaciones.

Actualmente el portafolio de la Compañía cuenta con 25 hoteles en 14 ciudades de la República Mexicana, incluyendo los hoteles que actualmente se encuentran en construcción o expansión.



### **Misión**

Lograr que nuestros huéspedes y clientes vivan experiencias placenteras e inolvidables, a través de colaboradores apasionados por el servicio de calidad que, aunado a una buena gestión, nos permita generar la rentabilidad esperada por nuestros socios, accionistas e inversionistas.

### **Visión**

Ser reconocidos como una de las mejores empresas hoteleras por su alta rentabilidad, ética profesional y confianza, calidad en sus productos y servicios, contando con colaboradores orgullosos de pertenecer al grupo.



## Valores

### **Honestidad:**

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

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

### **Compromiso:**

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

### **Rentabilidad:**

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

### **Equipo:**

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

### **Eficiencia:**

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

### **Disfrutar:**

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



**DATOS DEL GRUPO  
HOTELERO SANTA FE**

**OFICINAS CORPORATIVAS**

**JUAN SALVADOR AGRAZ NO. 65, PISO 20  
COLONIA SANTA FE, C.P. 05348  
DELEGACIÓN CUAJIMALPA  
CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO**

**SITIO WEB:**

**WWW.GSF.HOTELS.COM**

**SECTOR:**

**PRIVADO**

**ACTIVIDAD:**

**TURISMO, ADQUISICIÓN Y OPERACIÓN HOTELERA,  
ALIMENTOS Y BEBIDAS**

**PAÍSES DE OPERACIÓN:**

**MÉXICO**



# NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD



Grupo Hotelero Santa Fe tiene un fuerte compromiso con la Sostenibilidad el cual ha refrendado año con año, al apegarse a diversas metodologías nacionales e internacionales en la materia. Estas acciones han dado como resultado, una evolución en las decisiones estratégicas de la compañía considerando la externalidades sociales y ambientales.

Durante 2018, se ampliaron las expectativas y horizontes en lo que se refiere a nuestro desempeño sustentable, gracias a que concluimos el estudio de Materialidad en apego a la metodología propuesta por Global Reporting Initiative (GRI), lo cual no sólo nos permitió delimitar los temas relevantes para el sector hotelero en México y para nuestra compañía, sino que nos facilitó una comunicación e interacción con las diversas partes interesadas, generando como resultado un aprendizaje de valiosas experiencias y conocimientos, que nos impulsarán durante los próximos años hacia la mejora.

La sostenibilidad es un tema estratégico que no sólo nos permite consolidar nuestra permanencia en el mercado, sino que impulsa el entendimiento de los requerimientos en un mundo interconectado con expectativas de resultados económicos aunados a la equidad social y la protección ambiental como lo han compartido nuestros socios, inversionistas, colaboradores, proveedores y todos nuestros grupos de interés en pro del desarrollo sustentable.

## Estudio de Materialidad

La Materialidad es el principio que determina qué temas son lo suficientemente relevantes para incluirlos en la estrategia de sostenibilidad de una empresa y estos se determinan con base en los impactos de la empresa y en relación con la influencia que tienen los grupos de interés sobre cada parte de nuestros procesos y operaciones, considerando por lo tanto factores tanto internos como externos en materia social, ambiental y económica, complementando los objetivos de este estudio consideramos:

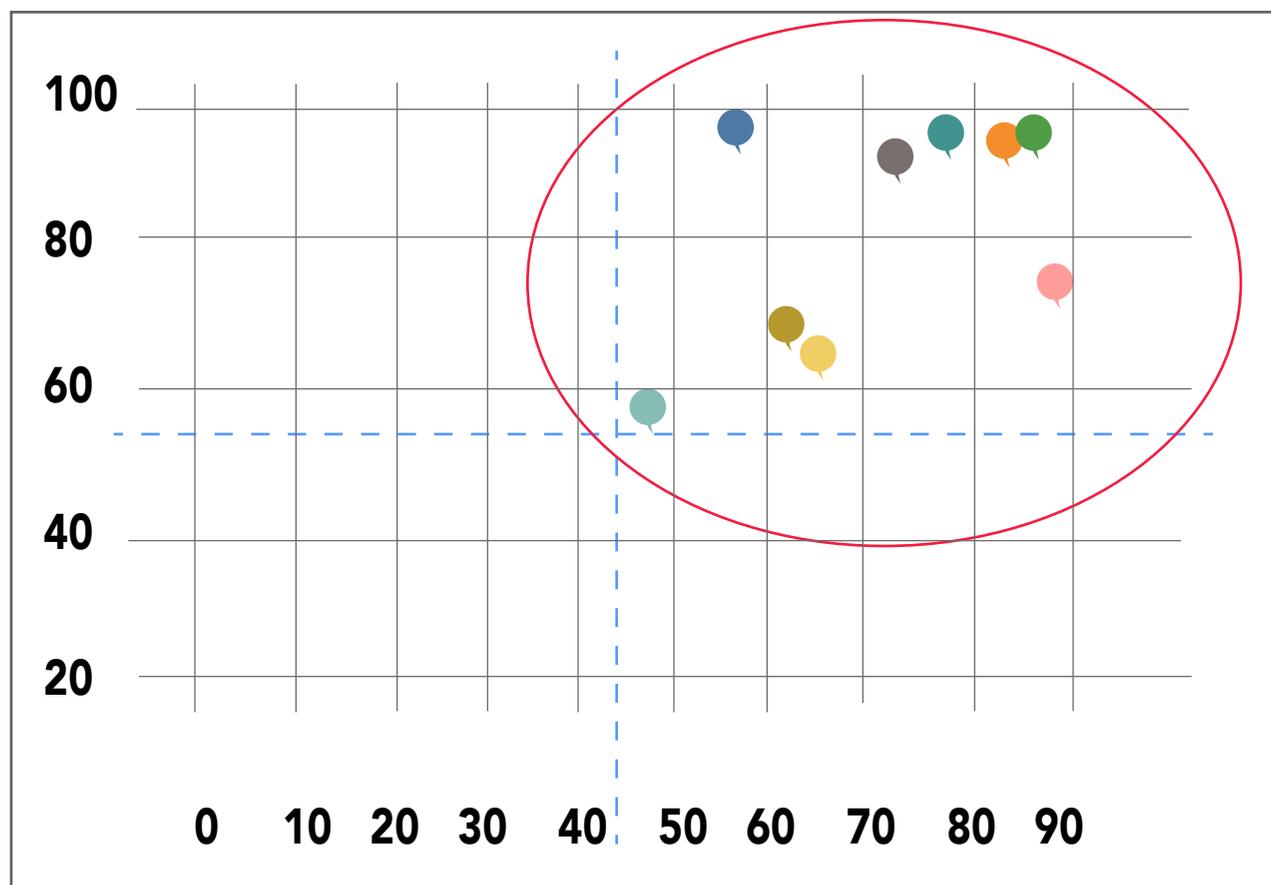
- a) Orientar las acciones a la generación de mejores resultados económicos, sociales y ambientales.
- b) Beneficiar la operación y desempeño del negocio.
- c) Contar con indicadores cuantitativos y comparables en el tiempo

El proceso se ha organizado en seis etapas que se muestran en la figura a continuación:



Como resultado de un proceso metodológico exhaustivo, Grupo Hotelero Santa Fe identificó 10 aspectos materiales (temas relevantes en Sostenibilidad) en los cuales enfocará su estrategia y resultados:

## Matriz de Materialidad



### 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

# Modelo de Sostenibilidad

Una vez concluido el estudio de Materialidad y con la matriz de temas relevantes, se diseñó gráficamente el Modelo de Sostenibilidad, el cual facilitará el entendimiento de nuestros objetivos y resultados, así como los reportes en la materia y el enfoque de comunicación con las partes interesadas.

## MODELO DE SOSTENIBILIDAD

Santa Fe  
grupo | hotelero

DIMENSIÓN  
ECONÓMICA



Cadena de suministros  
Certificación y reputación

DIMENSIÓN  
AMBIENTAL



Protección de la biodiversidad  
Eficiencia energética  
Reducción de emisiones de carbono  
Manejo responsable de residuos y agua

DIMENSIÓN  
SOCIAL

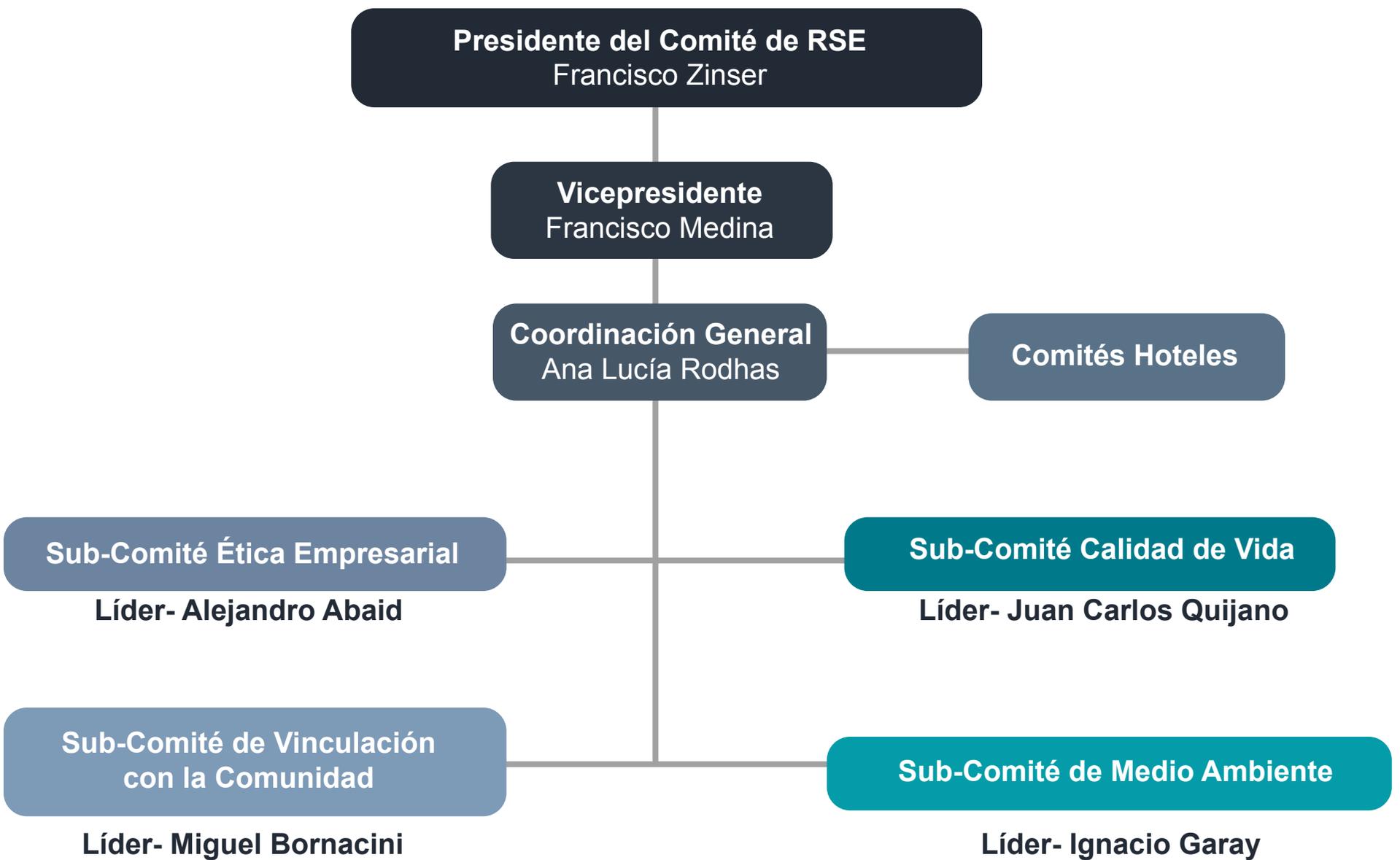


Inversión en las comunidades  
Condiciones laborales  
Derechos humanos y  
Protección Infantil

SOCIOS E INVERSIONISTAS  
COLABORADORES, COMUNIDAD  
PROVEEDORES, MEDIO AMBIENTE

# Consejo y Comité de sostenibilidad

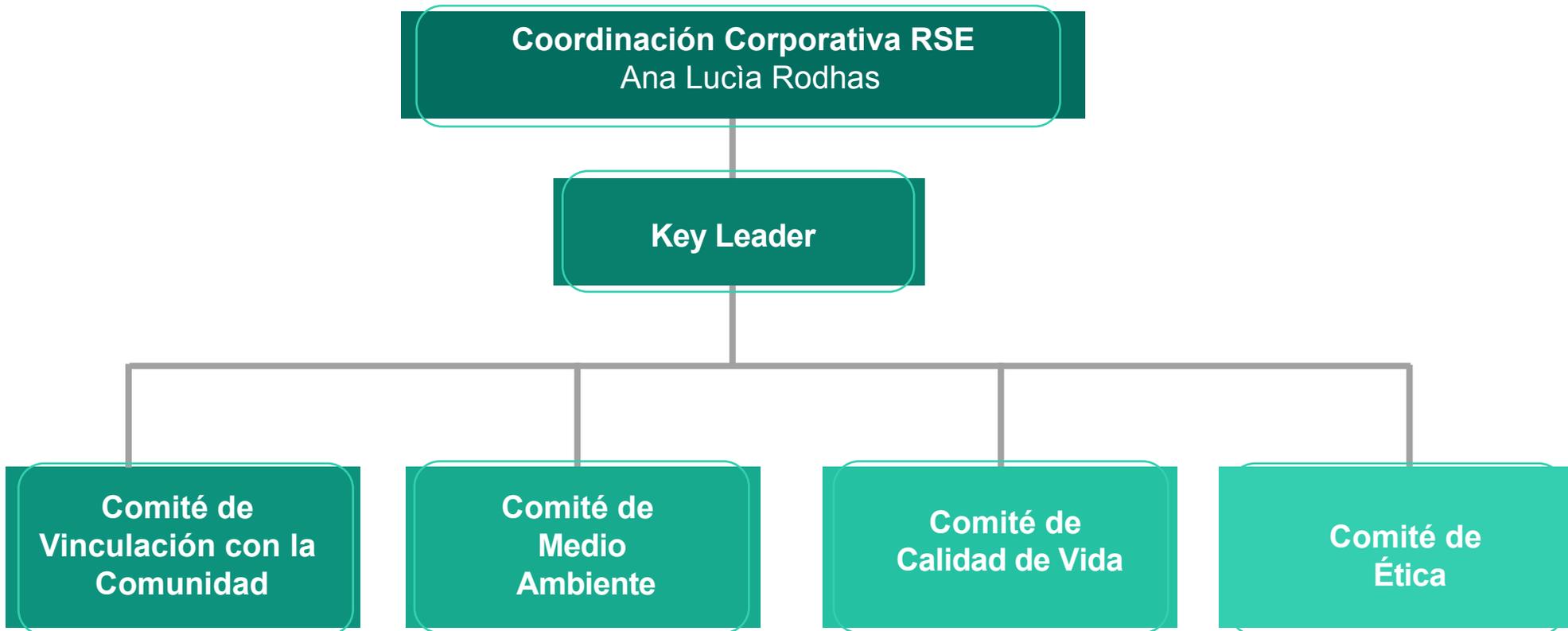
Para la dirección estratégica y operativa de los planes en sostenibilidad, Grupo Hotelero Santa Fe cuenta con un Consejo Directivo en Sostenibilidad y un Comité. El Consejo de Sostenibilidad es responsable de diseñar la estrategia al más alto nivel de la organización. El Consejo adicionalmente cuenta con cuatro subcomités: ética empresarial, calidad de vida, medio ambiente y vinculación con la comunidad, los cuales atienden las principales temáticas en la materia. A continuación, se muestra el organigrama:



## Consejo y Comité de sostenibilidad

Por otra parte, la implementación práctica de los programas y proyectos desprendidos de la estrategia está a cargo de un Comité encabezado por la Coordinación General de Responsabilidad Social con líderes dentro de cada una de las operaciones.

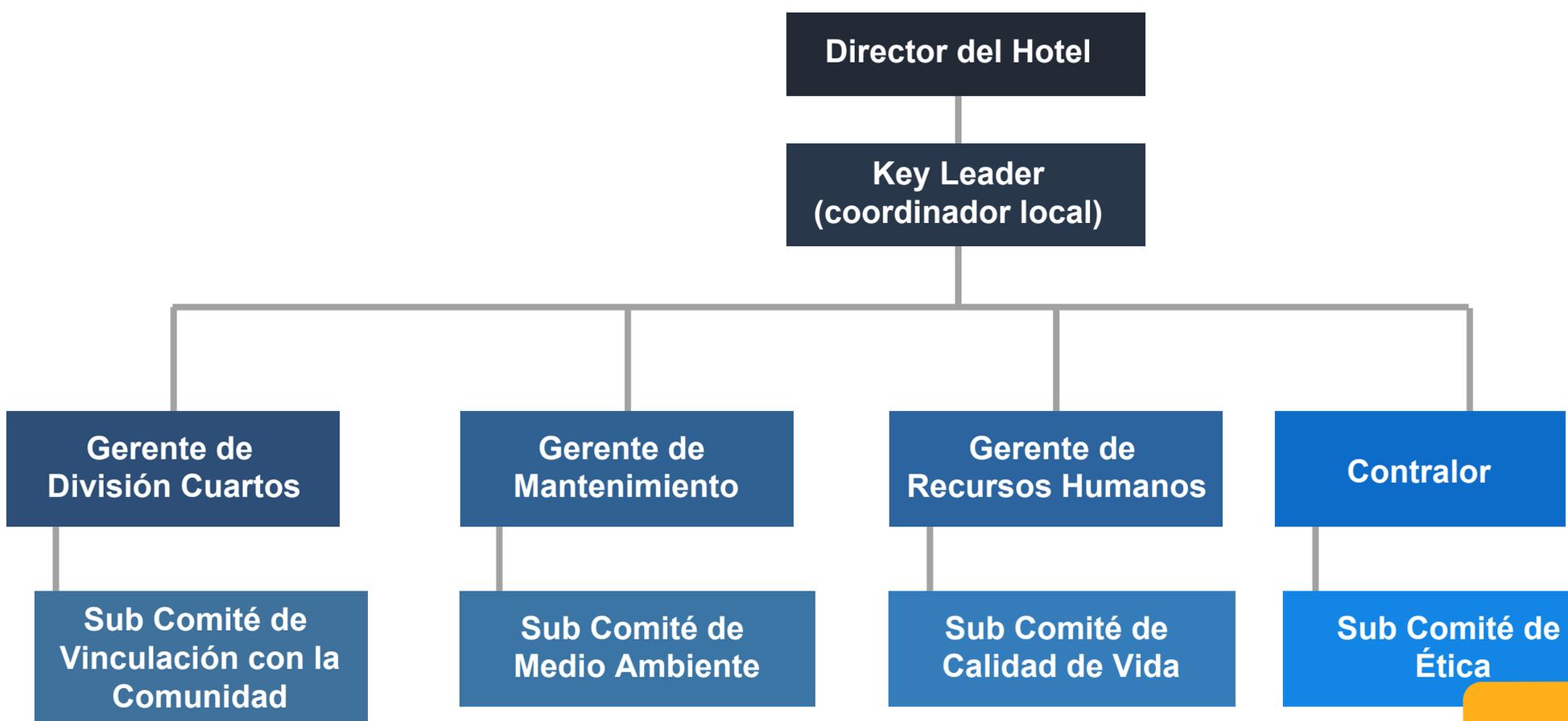
### Organigrama Comité Corporativo RSE



## Key leaders y la sostenibilidad en nuestros hoteles

Cada uno de nuestros hoteles cuenta con un coordinador-responsable de liderar los temas relacionados con la Sostenibilidad, este rol juega un papel muy importante en el logro de los objetivos y en el despliegue de las acciones. Los key leaders cuentan con una estructura de apoyo, la cual se muestra a continuación:

### Organigrama Comité de RSE por hotel





**NUESTRO DESEMPEÑO  
EN SOSTENIBILIDAD;  
DIMENSIONES DEL MODELO Y  
TEMAS MATERIALES**





# 1. Dimensión Ambiental

En la Dimensión Ambiental de nuestro Modelo de Sostenibilidad, hemos agrupado los aspectos materiales relativos a nuestros impactos en el medio ambiente y al uso de los recursos naturales. Dentro de los temas relevantes encontramos: Protección a la biodiversidad, eficiencia energética, reducción de emisiones de carbono y manejo responsable del agua y de los residuos. La visión de Grupo Hotelero Santa Fe es reducir el impacto que generan nuestras operaciones y contribuir proactivamente a la protección y cuidado del medio ambiente. Para lograrlo, contamos dos marcos principales que establecen los lineamientos medioambientales de la empresa: la política de medio ambiente y desarrollo sustentable, la política de sustentabilidad.

Por todo lo anterior, contamos con un marco de referencia que establece los lineamientos medioambientales, que son la base para la estrategia y los programas por desarrollar cada año, así contamos con:

- Política de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

Esta política está enfocada en:

- o Cumplir con los reglamentos y leyes en la materia.
- o Reducir el consumo de energéticos.
- o Disminuir la cantidad de residuos.
- o Disminuir la emisión de contaminantes.
- o Sensibilizar a los colaboradores, proveedores, clientes y demás grupos de interés sobre la importancia de adquirir buenas prácticas que coadyuven a la disminución del impacto ambiental.

- Política de Sustentabilidad

Con estos lineamientos establecemos nuestro compromiso de:

- o Establecer una gestión sustentable de los procesos basada en un equilibrio entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales.
- o Promover el desarrollo integral de las comunidades donde actuamos, y contribuir con el desarrollo sustentable de las regiones donde operamos.
- o Facilitar y patrocinar acciones y proyectos para la promoción de la sustentabilidad y el desarrollo humano.
- o Aplicar las mejores prácticas de conservación ambiental, minimizando y compensando los impactos de nuestras operaciones.



## Protección de la biodiversidad

**Principio 7:** Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Objetivo de Desarrollo Sostenible 15:** Vida de ecosistemas terrestres.

Este aspecto se refiere a la protección de la biodiversidad animal, vegetal y de otros recursos en los entornos en donde se encuentran las operaciones de nuestros hoteles. Como resultado del estudio de Materialidad, se espera que este tema adquiera una mayor importancia y se traduzca en lograr la definición de aquellos hoteles ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, así como definir si existen especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.

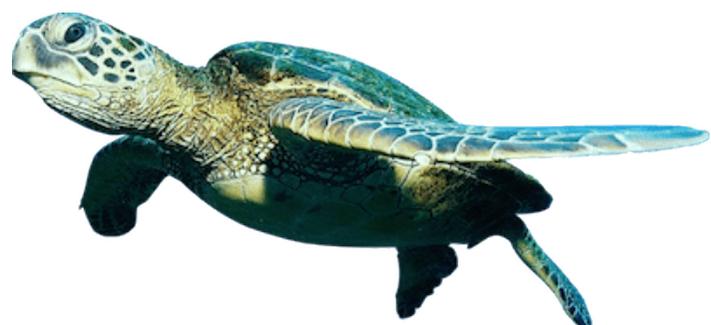
*Durante 2018 algunas de las actividades que realizamos en este ámbito se enlistan a continuación.*

### **Protección y conservación de las tortugas marinas**

En este periodo de reporte nuestro grupo estuvo muy activo en iniciativas para la promoción y protección de las tortugas marinas. Por ejemplo, el Hotel Krystal Cancún brindó un curso especializado a 45 de sus colaboradores sobre los aspectos eco-biológicos de la anidación protección y conservación de las tortugas marinas. Además realizó una actividad de anidación de tortugas blancas y caguama con el objetivo de asegurar su arribo seguro a las playas del hotel. Para lograr el objetivo, el departamento de mantenimiento del hotel elaboró un corral de protección para la anidación. Otras actividades de preservación consistieron en el registro de medidas y la hora de arribo.

Como parte de este programa de protección se realizó también una actividad de integración y sensibilización que consistió en la liberación de tortugas en la que participaron 360 colaboradores. El objetivo principal de esta actividad fue asegurar que la mayoría de las tortugas eclosionadas llegaran al mar al mismo tiempo que se creara conciencia sobre la importancia de la conservación de esta especie. Nuestro trabajo generó que eclosionaron en total tres nidos y se liberaron 88 tortugas de la especie blanca, 58 tortugas de la especie caguama y 89 tortugas de la especie Carey, dando un total de 235 tortugas liberadas exitosamente.

El Hotel Krystal Beach Acapulco también realizó actividades de liberación de tortugas. Particularmente se hizo conciencia sobre la importancia de la conservación de la tortuga golfina que está actualmente en peligro de extinción. En este periodo de reporte se recibieron y se tuvieron en resguardo un total de 1,266 huevos de tortuga, de las cuales se han liberado ya 120 contribuyendo así a la conservación de la especie.





# Protección de la biodiversidad

## Limpieza de playas

Conscientes del impacto del turismo en los ecosistemas naturales que rodean nuestros hoteles de playa, el Comité de Medio Ambiente ha promovido la limpieza de playas y la promoción del cuidado y conservación de estas. En septiembre de 2018 el Hotel Krystal Cancún organizó una actividad de voluntariado enfocado en la limpieza de playas del hotel. Se formaron cuartillas de colaboradores y se distribuyeron por diferentes zonas para abarcar la playa completamente. Al final, se recolectó y se separó adecuadamente para posteriormente llevar a la Cámara de Reciclaje. Se planea realizar esta actividad de manera continua cada dos meses. En esta actividad participaron 60 colaboradores.

Actividades similares se organizaron en el Hotel Krystal Grand Los Cabos, en donde se realizaron brigadas de limpieza de playas en julio y septiembre. También nuestro hotel Hampton Inn Paraíso Tabasco organizó una actividad de limpieza de la playa Sol Paraíso Tabasco, involucrando a 12 colaboradores y a una asociación de la sociedad civil. El objetivo principal de esta actividad fue concientizar al personal del hotel sobre el impacto ambiental positivo que puede tener nuestra participación en la protección del ecosistema.

Durante esta brigada se recolectó alrededor de 500 kg de basura.

## Adoptando una colmena

Con el objetivo de fortalecer su compromiso con el medio ambiente y la protección de la biodiversidad, el hotel Krystal Cancún adoptó una colmena de abejas. Esta acción busca proteger y fortalecer el ciclo natural y la reproducción de las abejas que en la actualidad se encuentran en peligro a causa de la devastación de su hábitat.

## Cortometrajes ambientales

En este periodo de reporte el Hotel Krystal Cancún proyectó en las pantallas de colaboradores y del comedor 15 Cortometrajes con temática ambiental con el objetivo de crear conciencia y entender las causas del cambio climático con nuestras acciones.





# Eficiencia energética

**Principio 9:** Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**Objetivo de desarrollo sostenible 13:** Acción por el Clima.

Este aspecto material se refiere principalmente al monitoreo y reducción del consumo energético a través de una estrategia transversal en el grupo. Grupo Hotelero Santa Fe lleva más de dos años enfocado en la mejorar su desempeño energético, de esta manera hemos logrado cambios importantes en el consumo, con enfoque al ahorro y la eficiencia.

Durante el periodo de este reporte se dio seguimiento al programa piloto para la medición del consumo de energía eléctrica (a través de la empresa Hunt SEM), el cual inició en el [Hotel Krystal Gran Punta Cancún](#), gracias a la mejora de los resultados, durante 2018 fueron sumados al programa ocho nuevos hoteles: [Hilton Guadalajara](#), [Krystal Urban Guadalajara](#), [Krystal Acapulco](#), [Krystal Ixtapa](#), [Krystal Cancún](#), [Krystal Urban Cancún](#), [Hilton Puerto Vallarta](#) y [Krystal Puerto Vallarta](#) (estos dos últimos se implementaron a finales del año).

Derivado de esta implementación hemos sido capaces de identificar y controlar los equipos de mayor consumo de energía y con ello, tomar acciones para mejorar la eficiencia en la energía que se consume. Como resultado de las mejoras durante la operación del sistema de monitoreo hemos logrado la reducción del consumo energético en un promedio 8% en comparación con 2017.

El objetivo para 2019 es continuar con la implementación del sistema de monitoreo en los hoteles operados por GHSF identificando los puntos de mejora y como resultado lograr ahorros considerables que beneficien tanto a nuestra operación como en la reducción del impacto ambiental.

Otro de los objetivos que tiene nuestro grupo es la búsqueda de fuentes alternativas (verdes o renovables) de abastecimiento de energía eléctrica, con lo que buscamos contribuir en la reducción de nuestra huella ambiental.

## **Programa de cargos fijos de la CFE**

Durante este periodo de reporte, continuamos trabajando con el programa de Modalidad de Cargos Fijos de la CFE con tarifas especiales para hoteles. Trece de nuestros hoteles participaron en esta modalidad y como resultado se logró un ahorro de alrededor de 5% de la facturación.

## **Programa piloto de monitoreo con sensores**

Otra de las iniciativas de este programa fue el programa piloto para la medición del consumo de gas en el Hotel Krystal Gran Punta Cancún. Este piloto fue realizado con el apoyo de la empresa especializada Hunt SEM y consistió en la instalación de 10 sensores en puntos estratégicos y tomando las lecturas durante un mes con el objetivo de identificar equipos que consumen más energía y tomar acciones de procedimientos en los diferentes hoteles para formar un estándar de operación en el manejo de equipos. Como resultado de este piloto se decidió programar un arranque y apagado escalonado de los equipos de aire acondicionado (chillers), con lo que se consiguieron ahorros significativos.



# Eficiencia energética

## Sistemas para regular temperatura

También se realizó una prueba piloto con el 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.

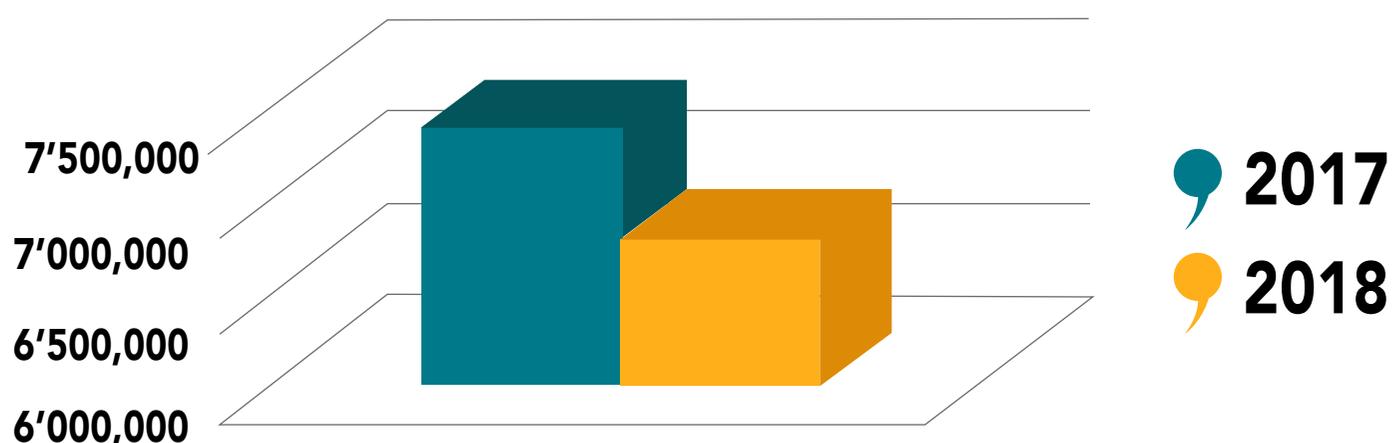
Durante este periodo también hemos ampliado el impacto de diversas tecnologías y metodologías para la eficiencia energética incluyendo:

- Eco Digester: Equipo para descomponer los residuos sólidos de las cocinas. Contribuye al ahorro de agua y a un mejor manejo de los desechos.
- Airis México: Sistemas de iluminación con sensores. Contribuyen al ahorro en energía eléctrica.
- Inventive Power: Equipos para calentamiento de agua. Contribuyen al ahorro en combustibles.

## Monitoreo del consumo a nivel grupo

Una de las actividades más importantes que realizamos este año fue la implementación de un procedimiento monitoreo estandarizado a nivel grupo, gracias al cual ahora contamos con datos precisos del consumo energético mensual por cada hotel. Esto nos permite saber qué tanta electricidad consumimos y así poder establecer medidas adecuadas para su reducción.

### Consumo Energía Eléctrica Hoteles Operados con Sistema Hunt



En la gráfica 1 se representa el ahorro obtenido por la implementación del sistema Hunt el cual abarca el periodo de octubre a diciembre de 2018, que es el periodo en el cual coinciden 7 de los 9 hoteles donde se ha implementado. Así también el periodo de comparación 2017 abarca los mismos meses.



# Eficiencia energética

## Consumo Energía Eléctrica Hoteles Operados con Sistema Hunt

2017

7,385,607 kWh

2018

6,790,592 kWh

Consumo Total de Energía Eléctrica 2018

55,788,770 kWh

### La hora del planeta

Nuestros hoteles [Krystal Urban Guadalajara](#), [Hilton Guadalajara](#) y [Hilton Puerto Vallarta](#), se unieron al movimiento mundial la **Hora del Planeta** para contribuir a la lucha contra el cambio climático. Para esta iniciativa se apagaron luces de pasillos, restaurante y áreas de servicio con el objetivo de sensibilizar tanto a los colaboradores como a los huéspedes de nuestros hoteles en la importancia e impacto del consumo energético.



# Manejo responsable de residuos

## Principio 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Este aspecto se refiere a un manejo de residuos que considere el impacto en el medio ambiente y que tome acciones para minimizarlo. Nuestro objetivo en este ámbito es reducir los residuos destinados a rellenos sanitarios, incrementar el reciclaje y separación de residuos. Durante este año hemos realizado muchas actividades e iniciativas en este tema y esperamos en los próximos años ir desarrollando una estrategia más articulada. A continuación, se enlistan las actividades más relevantes.

### Separación, monitoreo y medición de 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](#), [Maria Bárbara](#) y [Hilton Guadalajara](#) contabilizan los residuos reciclables de sus operaciones y se prospectado extender y estandarizar esta medida a otros hoteles del grupo. 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.

### Donativo a banco de alimentos

El desperdicio de alimentos es un impacto importante de nuestro sector. En este periodo nuestro hotel Hilton Guadalajara ha sentado las bases de un programa en donde se separa el pan y algunos otros alimentos que no se utilizaron y que aún se encuentran en buen estado para ser donado a una organización social.

### Generación de biodiesel con residuos de aceite

En este año nuestro hotel Hilton Garden Inn Monterrey empezó a recolectar el aceite vegetal de uso en la cocina para donarlo a la empresa Sonne Energéticos quién lo procesa para la elaboración de biodiésel. Mediante este programa se beneficia al sembrado de árboles frutales en comunidades rurales.

### Promoción de uso limitado de popotes

Nuestro hotel Hilton Guadalajara ha emprendido durante este año, una campaña promoviendo un menor uso de popotes. El objetivo de esta actividad fue disminuir el consumo de plástico que así como la promoción de programas de ahorro interno al únicamente proporcionar popotes a solicitud de los huéspedes o clientes de los centros de consumo del hotel.

### Capacitación sobre el reciclaje

En abril 2018, nuestro hotel Krystal Cancún, brindó un platica sobre la importancia del reciclaje, así como el tiempo de degradarse de cada uno de los materiales más comunes que desechamos dentro del hotel incluyendo el pet, aluminio, cartón, papel y pilas. En esta plática se presentó al personal encargado de separar la basura y se mostraron los resultados preliminares del programa de separación.

### Día del reciclaje

En el hotel Krystal Cancún se celebró el día del reciclaje, con el objetivo de sensibilizar al personal del hotel. Como actividad principal se proyectaron en las pantallas dirigidas a colaboradores imágenes con información referente al día del reciclaje, aprender a reciclar, e información sobre los residuos.

### Programa de no más plástico

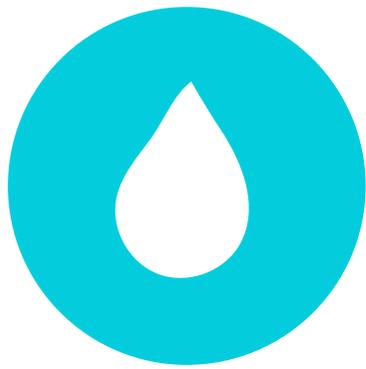
Nuestro hotel Ibis Irapuato emprendió una campaña para eliminar el uso de bolsas de plástico en los lunch box proporcionados por el hotel.

### Reciclaje en oficinas

El hotel Krystal Urban Cancún ha estado tomando medidas para disminuir la generación de residuos. Durante este año, se han quitado todos los botes de basura que se tenían por cubículo en las oficinas administrativas y se han puesto botes generarles con separación.

### Almacenaje de Residuos peligrosos

En el Hotel Krystal Beach Acapulco se realizó una capacitación impartida por expertos de PROFEPA-SEMARNAT, dirigida a los colaboradores, principalmente al área de mantenimiento, Steward y áreas públicas sobre el debido cuidado en el manejo del almacenamiento de los residuos peligrosos para evitar contaminación ambiental y algún accidente; asimismo, se realizó un recorrido por las áreas del hotel para determinar cuál sería el espacio ideal para el almacenaje de dichos residuos.



# Manejo responsable del agua

**Principio 8:** Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Se refiere al uso y manejo responsable del agua. Este aspecto es material tanto a nivel industria como para los expertos y organismos internacionales debido al alto uso de este recurso en el giro. Con base en los resultados de estudio, en 2019 impulsaremos iniciativas para medir con precisión el consumo de agua y tomaremos medidas para desarrollar planes enfocados al reciclaje y reutilización de este recurso. En los pasados años, como una iniciativa del grupo a favor de ahorro, se hicieron mejoras, implementando llaves, regaderas y otras tecnológicas para la eficiencia.

## **Servicios ecológicos**

Durante este periodo de reporte, el 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.

## **Plática sobre el cuidado del agua**

A raíz del problema de escases de agua en Baja California Sur, el hotel Reflect Krystal Grand los Cabos realizó una plática para todos los colaboradores para tomar conciencia y explicar algunas medidas para el ahorro de Agua.

## **Día mundial del agua**

El 22 de marzo, día mundial del agua fue una oportunidad para que el Hotel Hilton Garden Inn Monterrey organizara una conferencia relativa a los problemas relativos al agua. Además, se realizó un ejercicio de retroalimentación sobre propuestas de mejora para el cuidado del agua.





# 2.- DIMENSIÓN SOCIAL



## 2.- Dimensión social

En la dimensión social de nuestro modelo de sostenibilidad, agrupamos los aspectos materiales relativos a nuestros colaboradores, los derechos humanos y laborales, el desarrollo de nuestra gente como el capital más valioso de nuestra empresa; así como la contribución y desarrollo que realizamos en las comunidades en las que operamos.

### Condiciones laborales

Principio 1: Promoción y protección de los Derechos Humanos (DH)

Principio 3: Libre asociación y derecho a la negociación colectiva

Principio 4: Apoyo a la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Objetivo de Desarrollo Sostenible 8: Trabajo decente y crecimiento económico

### Derechos humanos y protección infantil

Principio 2: No ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos

Principio 5: Apoyo a la erradicación del trabajo infantil

Principio 6: Eliminar la discriminación en material de empleo y ocupación

En Grupo Hotelero Santa Fe, nos preocupamos por contar con una fuerza laboral comprometida, capacitada y con un sentido de pertenencia. Para lograrlo permanentemente ponemos en marcha diversas iniciativas para mejorar su bienestar, las cuales van desde nuestro compromiso para brindar condiciones laborales seguras, prestaciones por encima de los requerimientos de la ley, hasta el otorgamiento de capacitación especializada para el desarrollo de competencias y de las personas.

### a) Políticas a favor de los derechos humanos y laborales

#### o Política de Contratación

A través de los diversos lineamientos del área de Recursos Humanos, tenemos la capacidad de implementar políticas a favor de la igualdad y diversidad, que establecen la contratación considerando las competencias y experiencia de las personas como criterio primordial.

Estamos comprometidos en brindar oportunidades iguales a todos los colaboradores y también para aquellos quienes deseen laborar en nuestra empresa. Para lograrlo contamos con las siguientes herramientas:

#### o Código de Ética y Conducta

Dentro de este documento, se establece nuestro enfoque al respeto y derechos de las personas, expresando específicamente que en "Grupo Hotelero Santa Fe no discrimina con base en la raza, religión, sexo, orientación sexual, edad, nacionalidad, estado civil, discapacidad o capacidades diferentes, de

cualquier persona en lo que se refiere a la designación de consejeros, o con relación al reclutamiento, contratación, entrenamiento, promoción, retribución, beneficios, sanciones y otros términos y condiciones de empleo".

#### o Política de Equidad de Género

En Grupo Hotelero Santa Fe, tenemos claro nuestro objetivo de vivir en una cultura laboral en donde los valores como la igualdad de género y la no discriminación se vivan de manera transversal en la organización, destacamos principios como:

- Lograr a través de nuestros procesos la prevención, detección y atención para casos de hostigamiento, acoso sexual y laboral.
- Asegurar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la no discriminación en el acceso al empleo.
- Comprometer a promover el equilibrio entre la vida laboral y familiar.

En 2018 fuimos reconocidos como una Súper Empresa para Mujeres 2018 por parte de TOP COMPANIES por cumplir con los siguientes criterios:

- Prestaciones relacionadas con mujeres; presencia de prácticas, políticas y programas de Recursos Humanos relacionados con mujeres. Fueron considerados también temas de responsabilidad social, de condiciones de trabajo, de organización temporal del trabajo, imparcialidad, compensaciones y beneficios, de cohesión organizacional, satisfacción, condiciones de impulso a la productividad y de liderazgo.
- Aprobación de encuesta a trabajadores; puntaje de aprobación de la encuesta que responden a todos los trabajadores, pero filtrando los resultados para considerar solo a mujeres en posiciones de gerencia hasta dirección.
- Presencia de mujeres en la dirección y gerencias.

#### o Política de inclusión de personas mayores o con discapacidad

Como parte de nuestro compromiso por los derechos de las personas, en nuestra compañía promovemos la inclusión y la no discriminación a personas mayores o con discapacidad, por lo que buscamos brindar igualdad de oportunidades y remuneración, con un firme compromiso de promover el empleo de manera incluyente.



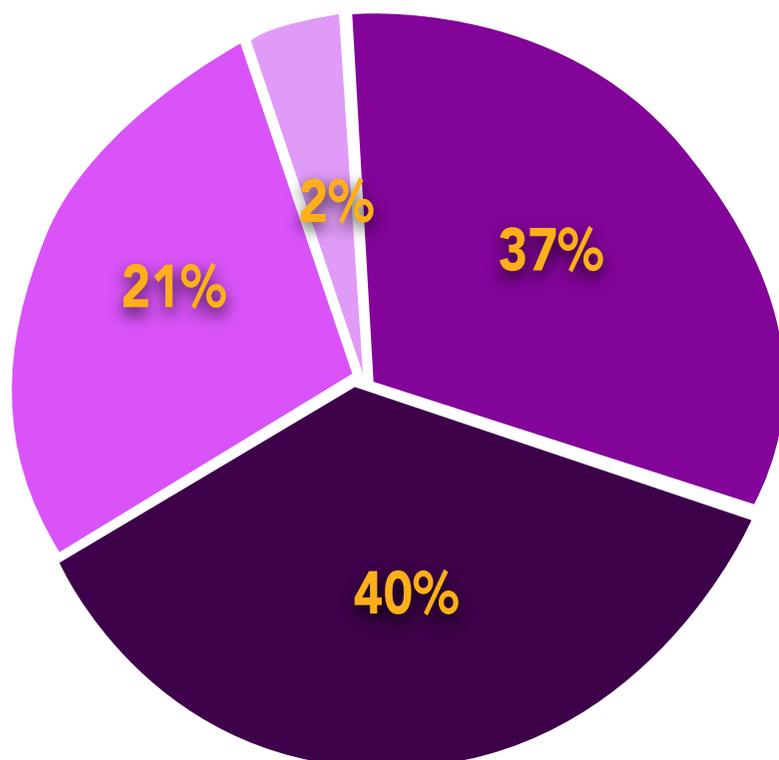
## 2.- Dimensión social

### Nuestros números

- El promedio anual de colaboradores en 2018 se incrementó **8.05%** con respecto al año anterior.
- El **60%** de nuestros empleados son hombres y el **40%** son mujeres.
- El índice de rotación en nuestros hoteles es del **9.10%**.
- El **77%** de nuestros colaboradores evaluó aprobatoriamente el clima laboral de nuestro grupo.
- El mayor porcentaje de aprobación obtenido en la encuesta del clima laboral lo obtuvo el Hotel Krystal Vallarta.

### Total de colaboradores por rango de edad

De 18 a 29 años	1,395	37.3%
De 30 a 45 años	1,413	39.8%
De 46 a 60 años	759	21.4%
De 61 y más	57	1.6%
TOTAL		3554





## 2.- Dimensión social

### Seguridad ocupacional

Nuestros hoteles han organizado y coordinado actividades para garantizar la seguridad en el entorno de trabajo. Por ejemplo durante el mes de marzo, el Hotel Hilton Garden Inn Monterrey, realizó un curso de evacuación búsqueda de rescate en el que se otorgaron herramientas y conocimientos para saber qué hacer ante emergencias. Así mismo nuestro hotel Krystal Urban Aeropuerto organizó en este periodo una capacitación de protección civil con el objetivo de fomentar la cultura de autoprotección y prevención, mediante la difusión y capacitación a nuestros colaboradores. También los hoteles Krystal Satélite Maria Bárbara, Krystal Urban Ciudad Juárez y Hilton Guadalajara organizaron cursos de brigada contra incendios y cursos de primeros auxilios en este periodo.

### Actividades de integración y convivencia

En el 2018, nuestros hoteles llevaron a cabo diversos eventos de convivencia al interior de los equipos con el objetivo motivar a nuestros colaboradores. En hoteles como Hilton Garden Inn Monterrey y el Krystal Resort Puerto Vallarta se realizaron convivios del día del niño. También se organizaron comidas y convivencias para celebrar el día del amor y la amistad, así como el día de las madres en los hoteles Krystal Grand Insurgentes Sur y Krystal Satélite Maria Bárbara.

Además algunos de los hoteles se celebran mensualmente los cumpleaños de los colaboradores. En este año también el hotel Hilton Garden Inn Monterrey, organizó la actividad de concurso Master Chef 2018 que fue todo un éxito y contó con la participación de 7 concursantes y 4 jurados (Chefs Profesionales) con el objetivo de para descubrir los nuevos talentos culinarios de entre los colaboradores del hotel. También en este periodo el Hotel Krystal Cancún organizó un torneo de futbol entre hoteles, un total de 8 equipos, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los colaboradores a través del ejercicio.

### Campañas de salud

Nuestros hoteles Reflect Krystal Grand los Cabos, Hilton Guadalajara y Krystal Ixtapa realizaron campañas y revisiones de la vista para los colaboradores, en donde de manera adicional se brindó apoyo para la adquisición de anteojos.

Entre otras prácticas de salud, destaca la plática de prevención de cáncer de mama para todas las colaboradoras, la cual está enfocada en la realización de autoexploración; también se llevaron a cabo campañas de concientización sobre la prevención.

La feria de la salud se realizó en el Hotel Krystal Urban Cancún con el objetivo de brindar servicios de evaluación del estado de salud de nuestros colaboradores, en donde se llevaron a cabo diversos exámenes con enfoque de prevención de enfermedades.

### Semana del bienestar

En este periodo, el hotel Hilton Garden Inn Monterrey Aeropuerto, organizó la semana del bienestar con diferentes actividades incluyendo tips de salud, menú saludable en comedor de colaboradores, clases de yoga etc. Esta iniciativa se hizo extensiva a los huéspedes ofreciendo una Wellness Bar.

### Programa Krystal Talks

Con el objetivo de festejar el aniversario laboral de los colaboradores del Hotel Krystal Urban Guadalajara, se organizó una comida y charla en la que los colaboradores brindaron retroalimentación de su experiencia como parte del equipo del hotel.

### Visita de PrevenIMSS

Durante el mes de enero personal del IMSS se dio cita en las instalaciones de nuestros hoteles Krystal Resort Puerto Vallarta, Krystal Urban Cancún y Krystal Grand Punta Cancún, para brindar atención médica y prevención nutricional, así como asesoría en temas de salud al personal del hotel.

### Campaña de vacunación

El Hotel Hilton Guadalajara con el apoyo del IMSS organizó en sus instalaciones una campaña de vacunación y exámenes para colaboradores.

### Jornadas de salud 2018

El hotel Hilton Garden Inn Monterrey Aeropuerto, realizó durante este periodo de reporte una jornada de salud en conjunto con el Instituto Mexicano de Seguro Social para promover el modelo preventivo de enfermedades crónico-degenerativas. Se contó con participación de 42 personas con un alcance que tuvieron acceso a los siguientes servicios:

- Toma de peso y talla
- Medición de glucosa y colesterol
- Toma de Presión arterial
- Detección rápida de VIH

### Plática sobre abuso infantil

Cumpliendo nuestro compromiso hacia la protección infantil, el Hotel Krystal Resort Ixtapa, organizó una plática para concientizar todos los colaboradores sobre la importancia del cuidado de los niños, niñas y adolescentes para prevenir el maltrato y abuso sexual. Esta plática se hizo en colaboración con la Secretaría de Turismo y a través de ella se brindaron herramientas para detectar a tiempo cualquier anomalía en el lugar de trabajo.

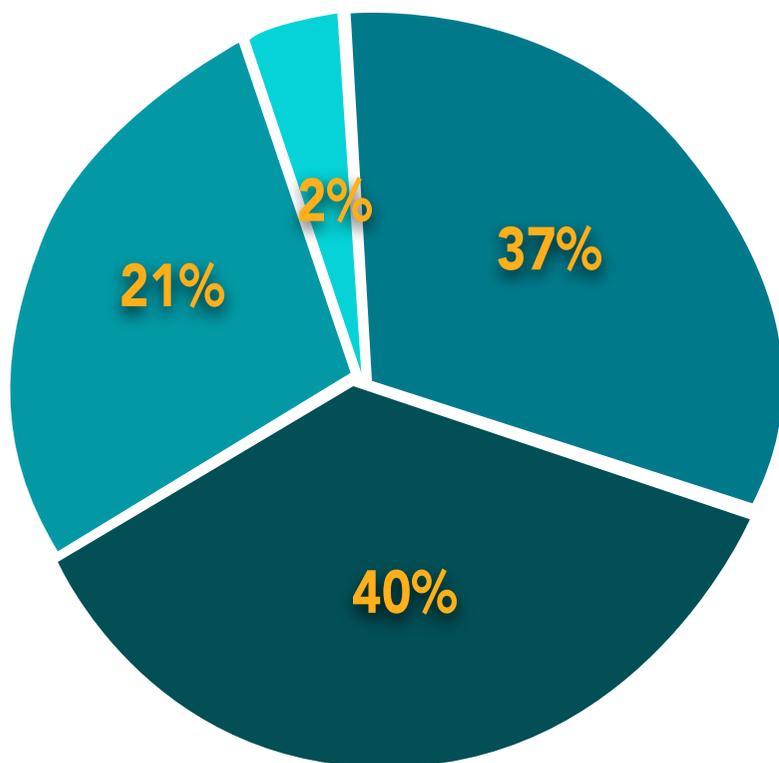
### Diversidad en GHSF

Nuestro Grupo, comienza a trabajar hacia una mayor diversidad apoyados por políticas como la de equidad de género y la política de inclusión. Durante este periodo se reporta la segmentación por edades que se ilustra a continuación.



## Total de colaboradores por rango de edad

De 18 a 29 años	1,395	37.3%
De 30 a 45 años	1,413	39.8%
De 46 a 60 años	759	21.4%
De 61 y más	57	1.6%
TOTAL		3554



- de 18 a 29 años
- de 30 a 45 años
- de 46 a 60 años
- de 61 y más años

Además, es importante destacar que durante este periodo de reporte nuestro hotel Krystal Cancún contrató a personal con discapacidad auditiva con el objetivo de generar un impacto positivo en la empresa al promover un ambiente laboral inclusivo y de diversidad.

### Curso de perspectiva de género

En este periodo, nuestro hotel Hilton Guadalajara organizó un curso de perspectiva de género para jefes y supervisores en colaboración con la Fundación INCIDIR A.C. El objetivo de este curso fue ayudar a nuestros supervisores a adquirir prácticas que promuevan la igualdad de oportunidades dentro de nuestros hoteles.

### Plática de sensibilización sobre discapacidad

El hotel Hilton Guadalajara organizó en este periodo de reporte una charla de sensibilización sobre la discapacidad. La plática fue impartida por una trabajadora social quien abordó técnicas y habilidades para la integración laboral de personas con discapacidad.



# Capacitación

Para Grupo Hotelero Santa Fe capacitar a nuestros colaboradores es una prioridad y un objetivo de largo plazo. Durante este periodo seguimos brindando cursos y capacitaciones que fortalezcan las habilidades transferibles de nuestros colaboradores.

La Universidad Grupo Hotelero Santa Fe, es un caso de éxito el cual se desplegó con fuerza durante 2018. Esta plataforma de e-learning brinda conocimiento especializado del sector el cual ha mostrado resultados extraordinarios con un total de 95,369 horas hombre de capacitación, en donde se brindan tanto temas especializados para nuestro sector como otros de liderazgo, ética, manejo de estrés, imagen y comunicación.

#### Nuestros números

- 21.192 cursos impartidos
- 83,580 horas de formación
- 11,789 horas hombre de capacitación

Algunas de las actividades relevantes durante este periodo se enlistan a continuación:

#### **Capacitaciones de liderazgo**

Durante el mes de mayo, los hoteles Hilton Garden Inn Monterrey, Krystal Satélite Maria Bárbara, Hotel Hilton Guadalajara organizaron cursos sobre teorías de liderazgo, incluyendo temas sobre cómo dirigir de manera adecuada el talento, diferenciar entre involucramiento y compromiso, así como resolución de conflictos.

#### **Cursos de inglés**

En este mismo periodo, nuestro hotel Krystal Monterrey brindó cursos de inglés personalizados en sus instalaciones.

#### **Cursos de enología**

En algunos hoteles del grupo se brindaron un diplomados de vinos en asociación con Vinos LA CETTO con el objetivo de educar a los colaboradores participantes en la cultura del vino.

#### **Capacitaciones de desarrollo humano**

Los colaboradores del hotel Hilton Guadalajara recibieron un curso de desarrollo humano enfocado en el trabajo en equipo así como un curso de análisis transaccional durante este periodo de reporte.



## Inversión en las comunidades en donde operamos

### Objetivo de Desarrollo Sostenible 10: Reducción de las desigualdades.

El desarrollo e inversión en las comunidades locales es uno de nuestros aspectos materiales. Queremos invertir en las comunidades de manera estratégica y poco a poco iremos avanzando hacia el impacto social deseado. Durante este periodo de reporte nuestros hoteles realizaron las actividades de apoyo comunitario descritas a continuación.

#### Donativo de blancos y amenidades

Nuestro hotel Hilton Guadalajara a través de su participación en la asociación de hoteles apoyó en la recaudación de blancos, amenidades y mobiliario para equipar la casa de asistencia que abrió el hospital civil para recibir a los familiares y pacientes que tengan que permanecer en Guadalajara en espera de ser atendidos.

#### Programa YCI

En este periodo de reporte el Hotel Hilton Guadalajara ha puesto en marcha el programa YCI que consiste en dar herramientas a jóvenes en situación vulnerable mediante una capacitación integral práctica y teórica de habilidades laborales en los distintos departamentos del hotel. Este programa es respaldado por las organizaciones internacionales World Vision y Children International y rompe exitosamente con esquemas tradicionales de competencia entre hoteles al generar una sinergia muy especial en pro de una noble causa.

#### Apoyo a comunidades indígenas

Con el objetivo de promover la cultura y apoyar a las familias indígenas, nuestro hotel Hilton Guadalajara brinda un espacio de exposición gratuito para que artesanos exhiban sus productos los fines de semana.

#### Mayatlón

Nuestro Hotel Krystal Cancún, organizó en marzo un triatlón con causa para apoyar la educación de las comunidades Mayas. Los fondos recaudados con esta actividad se apoyará la construcción de un aula para nivel bachillerato en la comunidad Tres Reyes, que beneficiará a 30 alumnos. En el triatlón participaron dos equipos formados por colaboradores del hotel y se organizó una convivencia para sus familias. El Hotel Krystal Cancún es un donante anual de esta causa en pro de la educación.

#### Becas de útiles escolares

En el mes de agosto, el Hotel Krystal Beach Acapulco organizó una actividad para premiar a los hijos de los colaboradores con promedio superior a 8 a nivel primaria y secundaria. Mediante esta iniciativa se apoyó a 45 niños con mochilas y útiles escolares.

#### Campañas de reciclaje de tapa roscas con causa

Nuestro Hotel Hilton Monterrey Aeropuerto participó durante este año en la campaña de reciclaje organizada por la Alianza Anticáncer Infantil que a través de actividades de la recolección de tapas, aparatos electrónicos y otros materiales

reciclables, recauda fondos para apoyar a niños con cáncer. En el mes de febrero, se recolectaron 65,304 tapitas que equivalieron a un donativo de 275,500 pesos.

También nuestro Hotel Krystal Satélite Maria Bárbara participó en una campaña de recolección de tapitas en beneficio de una asociación que compra silla de ruedas para niños. El hotel Krystal Resort Cancún también organiza actividades de reciclaje de tapa roscas y este año ha involucrado a 360 colaboradores en la recolección en beneficio de asociaciones contra el cáncer infantil.

En este periodo de reporte nuestro hotel Hampton Inn Paraíso Tabasco, también realizó una campaña de recolección de tapitas para apoyar a la Asociación de Padres de Pacientes con Enfermedades Hemato Oncológicas Pediátricas A.C. Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los niños. A la par de esta actividad se realizó una plática para informar sobre la detección temprana de cáncer.

#### Campaña de reforestación

Nuestro hotel Hilton Garden Inn Monterrey Aeropuerto, participó este año en la campaña de reforestación en colaboración con el equipo de Bio Papel y los padres de familia de la escuela primaria Dora Garza Garza. Esta actividad tuvo por objetivo incrementar el patrimonio forestal del municipio de Apodaca en Nuevo León.

#### Donativo a Fundación Pasitos de Luz

En febrero del 2018, el hotel Krystal Resort Puerto Vallarta, donó 6 pases diarios para la subasta de la Fundación además de que hizo una recaudación de fondos para la mejora de las instalaciones de dicha fundación.

Este aspecto material nos enfocamos en iniciativas y actividades relativas a los derechos humanos incluyendo diversidad, la no discriminación y la protección infantil. Debido a las problemáticas de la industria como el tráfico y explotación de menores así como el turismo sexual, hemos puesto en marcha iniciativas para trabajar en estos temas además de que contamos con políticas y lineamientos que nos sirven de herramientas de promoción de los derechos humanos. A continuación se enlistan dichas herramientas así como un recuento de las principales actividades del 2018, enfocadas a la protección y promoción de los derechos humanos.



# 3. DIMENSIÓN ECONÓMICA



## 3. Dimensión Económica

En esta dimensión incluimos aspectos relativos a la reputación del grupo y a su relación con la cadena de valor. Es importante destacar que, dentro de esta perspectiva, se incluye el impacto que tienen los resultados financieros es decir el valor económico directo generado y distribuido, información que se presenta en el informe correspondiente, así como nuestro compromiso con los proveedores, el cual trabajamos para que sea sostenible.

**Principio 2:** No ser cómplices de la vulneración de Derechos Humanos

**Principio 4:** Apoyo a la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción

**Principio 10:** Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

### Gobierno corporativo

Dentro de este espacio, es de vital importancia que Grupo Hotelero Santa Fe cuente con un gobierno corporativo sólido que permita el desempeño sostenido de la compañía. Dentro de nuestros compromisos contamos con Comités que facilitan la gestión y transparencia de la organización, brindando a las partes interesadas la información auditada y de manera oportuna.

### Código de Ética

Nuestro Código de Ética es un documento estratégico para la gestión soportada en los valores de la organización, el cual sirve como hoja de ruta para lograr un desempeño responsable. Dentro de éste se establecen las normas y comportamientos esperados por todas las partes vinculadas a las operaciones de la empresa.

### Programa Anticorrupción

El programa de anticorrupción que ha implementado nuestra empresa está enfocado en la relevancia de promover un Código de ética para proveedores de la mano de la política de regalos e invitaciones. A través de un programa desplegado en 2018 por nuestra área de auditoría, se logró capacitar y crear comités de compras en cada uno de nuestros hoteles con el objetivo de blindar nuestras operaciones de cualquier tipo de malas prácticas ligadas a proveedores, destacando la aprobación de proveedores, monitoreo del cumplimiento del código de ética y demás instrumentos. Simultáneamente se realizó una estricta distribución de un nuevo Código de Ética para proveedores, el cual establece las normas a las que cualquier parte de nuestra cadena de proveedores debe apegarse considerando aspectos tanto éticos como sociales y ambientales.

### Programa de reconocimiento a la honestidad

Como parte de los valores promovidos entre nuestro equipo, la honestidad es uno de los de mayor impacto ya que reconoce a los colaboradores que entregan todo tipo de pertenencias olvidadas por los huéspedes en cualquier área de los hoteles; de esta manera dentro de Nuestra compañía se reconoce a aquellas personas que con el ejemplo su congruencia a Nuestra cultura organizacional.

### Línea de denuncia para colaboradores y proveedores

Como parte de contar con un Sistema Ético Integral, contamos con un canal de denuncia administrado por la empresa Deloitte, el cual cuenta con diversos medios de comunicación para facilitar las denuncias tanto de colaboradores como de proveedores ante posibles faltas al Código de Ética.

### Capacitación a proveedores

Durante este periodo de reporte, nuestro hotel Krystal Resort Puerto Vallarta realizó pláticas y presentaciones para comunicar el código de ética a 61 proveedores de la empresa. La gerencia dio a conocer el código de ética e informó respecto al compromiso que adquieren al formar parte de los proveedores del grupo.

Además durante esta reunión los proveedores asistentes, firmaron una carta responsiva de adhesión al código. En este evento estuvo presente todo el comité ejecutivo y se realizó un breve cóctel en agradecimiento a su participación y entusiasmo.

El Hotel Krystal Beach Acapulco también dio avances en la promoción del código de ética entre los proveedores de la empresa logrando que el 52% de sus proveedores hayan firmado una carta de compromiso. Del mismo modo, el Hotel Ibis Irapuato realizó una actividad de promoción del código de ética invitando a los proveedores del hotel a firmar la carta de adhesión.

### Compras responsables

Desde el año 2017, Grupo Hotelero Santa Fe tiene la firme convicción de adquirir y evaluar cada vez más la adquisición de productos de limpieza amigables con el medio ambiente.

KRYSTAL  
SATELITE



# CERTIFICACIONES Y REPUTACIÓN

KRYSTAL SATELITE MARÍA BÁRBARA



# Certificaciones y reputación

En Grupo Hotelero Santa Fe, nos esforzamos por brindar el mejor servicio en el mercado. Esto requiere que adoptemos mejores prácticas y estándares en todos los ámbitos de nuestra operación. A continuación se describen brevemente los reconocimientos, adhesiones e iniciativas a destacar que mejoran nuestra reputación y excelencia como empresa.

## **Bolsa Mexicana de Valores**

Grupo Hotelero Santa Fe cotiza en la Bolsa desde septiembre de 2014. Desde ese momento reportamos trimestralmente con estadísticas e indicadores cumpliendo con todas nuestras obligaciones de transparencia hacia nuestros inversionistas.

## **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

Estamos muy orgullosos de formar parte de la red de Responsabilidad Social más grande del mundo y en 2018 cumplimos tres años de estar adheridos al Pacto Mundial y de promover sus diez principios.

## **Distintivo Empresa Socialmente Responsable**

Nuestra empresa obtuvo por tercer año consecutivo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), el cual nos reconoce por 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.

## **Súper Empresas 2018**

Este índice permite conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores a través de la realización de una encuesta de evaluación de clima laboral, la cual hemos llevado a cabo con Top Companies de Grupo Expansión durante tres años consecutivos.

## **Súper Empresa para Mujeres 2018**

En 2018 fuimos reconocidos como una Súper Empresa para Mujeres por parte de TOP COMPANIES por cumplir con los siguientes criterios:

- Prestaciones relacionadas con mujeres; presencia de prácticas, políticas y programas de Recursos Humanos relacionados con mujeres. Fueron considerados también temas de responsabilidad social, de condiciones de trabajo, de organización temporal del trabajo, imparcialidad, compensaciones y beneficios, de cohesión organizacional, satisfacción, condiciones de impulso a la productividad y de liderazgo.
- Aprobación de encuesta a trabajadores; puntaje de aprobación de la encuesta que responden a todos los trabajadores, pero filtrando los resultados para considerar solo a mujeres en posiciones de gerencia hasta dirección.
- Presencia de mujeres en la dirección y gerencias.

## **Distintivo H**

Este distintivo otorgado por la Secretaría de Turismo y validado por la Secretaría de Salud, se da a empresas con altos estándares de higiene y que cumplen con la Norma Mexicana NMX-F605. Dentro de nuestro Grupo son los hoteles Krystal Grand Punta Cancún y Krystal Satélite María Bárbara quienes cuentan con este distintivo.



KRYSTAL URBAN