



Contenido

Mensaje de nuestro Director General .....	2
Nuestra empresa .....	4
Grupo Hotelero Santa Fe en números .....	5
Portafolio de hoteles .....	5
Actividades y servicios .....	6
Gobierno corporativo .....	7
Cultura ética e iniciativas anticorrupción .....	9
Nuestra estrategia en sostenibilidad .....	12
Dimensión económica .....	17
Valor económico generado y distribuido .....	17
Enfoque en el servicio al cliente .....	18
Nuestra cadena de valor .....	20
Cadena de suministro .....	20
Reconocimientos e iniciativas de sostenibilidad .....	20
Compromisos 2022 - dimensión económica .....	21
Dimensión social .....	22
Nuestros colaboradores .....	22
Condiciones laborales .....	24
Equidad de género e inclusión .....	26
Capacitación y formación .....	26
Nuestra inversión en las comunidades .....	30
Compromisos 2022 - dimensión social .....	31
Dimensión ambiental .....	32
Protección a la biodiversidad .....	32
Eficiencia energética y generación de emisiones de gases efecto invernadero .....	33
Manejo responsable de residuos y agua .....	33
Compromisos 2022 – dimensión ambiental .....	35
Índice de Contenidos GRI .....	36
Pacto Mundial de las Naciones Unidas .....	42



## Mensaje de nuestro Director General

[102-14, 102-15]

Es para mí muy grato presentar este informe de resultados en materia de sostenibilidad, el cual funciona como una herramienta de transparencia que nos compromete con la divulgación de nuestro desempeño más allá de los resultados financieros, ya que nos permite analizar nuestros avances y detectar las principales áreas de oportunidad en materia social y ambiental.

Este 2021 fue un año de grandes retos, pero también de grandiosas oportunidades de crecimiento. La sostenibilidad continúa siendo nuestra guía conductora que se transversaliza a lo largo y ancho de la organización y que está presente en cada parte de nuestra operación.

Desde hace 12 años hemos sido conscientes de la necesidad de generar valor compartido y por tal motivo, a partir de 2019, nos hemos comprometido con la publicación anual de nuestro informe bajo la metodología del Global Reporting Initiative.

Durante este año de gestión sostenible continuamos con el compromiso de mantener los resultados positivos de años anteriores. Nos enorgullece poder mirar hacia atrás y visualizar nuestro crecimiento, así como pensar en el futuro que nos inspira y compromete con una gestión más sostenible para todo el portafolio de Grupo Hotelero Santa Fe.

Los resultados que compartimos en esta compilación de actividades 2021 y que en suma con el año anterior - en donde afrontamos retos como el COVID-19 han dejado grandes experiencias que nos han fortalecido y que nos conducen a pruebas de resiliencia, tenacidad y que hemos afrontado con éxito.

Quiero reiterar nuestra solidaridad con todas las personas y las familias que fueron impactadas por la pandemia COVID-19. Estamos comprometidos por esmerarnos cada día en sostener diversos protocolos con enfoque en la salud de colaboradores, huéspedes y diversos grupos de interés que son parte de la cadena de valor.

Tenemos confianza en que una nueva etapa está por venir y contaremos con el mejor talento, portafolio y oportunidades de crecimiento. Sabemos que aún estamos lejos de la normalidad, pero estamos decididos a continuar con nuestro compromiso en seguir siendo líderes en la industria hotelera en México.

**Francisco Medina**

**Director General**

## Sobre este informe

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

Nos complace compartir con nuestros grupos de interés el tercer Informe Anual de Sostenibilidad 2021 de Grupo Hotelero Santa Fe. Este documento es muestra de la relevancia que tiene para nuestra compañía no solo dar seguimiento a los indicadores de desempeño en materia social y ambiental, sino la importancia de comunicarlos a todas nuestras partes relevantes.

Este informe 2021, se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y homologado con los 10 principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ambas iniciativas de la Organización de las Naciones Unidas. El periodo de cobertura de este reporte es del 1 de enero a 31 de diciembre de 2021.



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

## Nuestra empresa

Grupo Hotelero Santa Fe ha operado desde el año 2010. A 12 años de nuestra fundación, una de las claves del éxito es nuestro modelo operativo que se caracteriza por su base de eficiencia multifuncional y un estricto control de gastos que nos permiten atender las diversas demandas que la industria requiere.

Una de las líneas de adquisición es incorporar activos hoteleros que tengan valor estratégico y ofrezcan un crecimiento potencial de largo plazo con un enfoque de rentabilidad en distintos mercados de enfoque.

Contamos con nuestra marca propia, Hoteles Krystal, así como con la inversión, integración y operación de otras marcas altamente reconocidas como son Hilton, Ibis, Hyatt, Curio y Breathless, sumando un total para 2021 de 22 hoteles en operación y 6,417 llaves.

### Hoteles Krystal

Nuestra marca propia, Hoteles Krystal, está dividida en tres segmentos: Krystal Grand, Krystal Hotels & Resorts y, Krystal Urban. La cadena es reconocida en México y el mundo por brindar experiencias únicas ya sea en plan familiar, amigos, romance o negocios.

A lo largo de estos años hemos ido expandiendo nuestra presencia y portafolio, con un total de 22 hoteles en 15 ciudades en 13 estados de la República Mexicana.



## Grupo Hotelero Santa Fe en números

- 22 hoteles en 13 estados de la República Mexicana
- Número de empleados: 3,252
- Número de llaves: 6,714 llaves

## Portafolio de hoteles

1. Hampton Inn & Suites Paraíso Tabasco
2. Hilton Garden Inn Monterrey Aeropuerto
3. Hilton Guadalajara
4. Hilton Puerto Vallarta Resort
5. Hyatt Centric Campestre León
6. Hyatt Place Aguascalientes
7. Ibis Irapuato
8. Krystal Beach Acapulco
9. Krystal Grand Los Cabos
10. Krystal Grand Suites Insurgentes
11. Krystal Monterrey
12. Krystal Resort Cancún
13. Krystal Resort Ixtapa
14. Krystal Resort Puerto Vallarta
15. Krystal Satélite María Bárbara
16. Krystal Urban Aeropuerto CDMX
17. Krystal Urban Cancún
18. Krystal Urban Ciudad Juárez
19. Krystal Urban Guadalajara
20. Krystal Urban Monterrey
21. Krystal Grand Punta Cancún
22. Krystal Grand Nuevo Vallarta

Propiedad	Total Habitaciones	Propiedad	Tipo	Categoría	Meses en Operación	Estabilizado	Ciudad	Estado
1 Hilton Guadalajara	450	100%	Urbano	Gran Turismo	>36	Si	Guadalajara	Jalisco
2 Krystal Urban Monterrey	150	100%	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Monterrey	Nuevo León
3 Krystal Urban Cd. Juárez	120	100%	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Ciudad Juárez	Chihuahua
4 Krystal Urban Cancún	246	100%	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Cancún	Quintana Roo
5 Krystal Satélite María Bárbara	215	100%	Urbano	5 estrellas	>36	Si	Estado de México	Estado de México
6 Hilton Garden Inn Monterrey Aeropuerto	134	15%	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Monterrey	Nuevo León
7 Hampton Inn & Suites Paraíso Tabasco	117	-	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Paraíso	Tabasco
8 Krystal Urban Aeropuerto Ciudad de México	96	-	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Ciudad de México	Ciudad de México
9 Krystal Urban Guadalajara	140	100%	Urbano	4 estrellas	>36	Si	Guadalajara	Jalisco
10 Krystal Monterrey	207	-	Urbano	5 estrellas	>36	Si	Monterrey	Nuevo León
11 Ibis Irapuato	140	-	Urbano	3 estrellas	>36	Si	Irapuato	Guanajuato
12 Krystal Grand Suites Insurgentes	150	50%	Urbano	Gran Turismo	>36	Si	Ciudad de México	Ciudad de México
13 Hyatt Centric Campestre León	140	50%	Urbano	Gran Turismo	27	En Proceso	León	Guanajuato
14 Hyatt Place Aguascalientes	144	-	Urbano	4 estrellas	34	En Proceso	Aguascalientes	Aguascalientes
<b>Subtotal Urbano</b>	<b>2,449</b>							
15 Krystal Resort Cancún	502	-	Playa	5 estrellas	>36	Si	Cancún	Quintana Roo
16 Krystal Resort Ixtapa	255	-	Playa	5 estrellas	>36	Si	Ixtapa	Guerrero
17 Krystal Resort Puerto Vallarta	530	-	Playa	5 estrellas	>36	Si	Puerto Vallarta	Jalisco
18 Hilton Puerto Vallarta Resort	451	100%	Playa	Gran Turismo	>36	Si	Puerto Vallarta	Jalisco
19 Krystal Beach Acapulco	400	100%	Playa	4 estrellas	>36	Si	Acapulco	Guerrero
20 Krystal Grand Punta Cancún	398	100%	Playa	Gran Turismo	>36	Si	Cancún	Quintana Roo
21 Krystal Grand Los Cabos	454	50%	Playa	Gran Turismo	>36	Si	Los Cabos	Baja California Sur
22 Krystal Grand Nuevo Vallarta	480	50%	Playa	Gran Turismo	>36	Si	Nuevo Vallarta	Nayarit
23 SLS Cancún	45	-	Playa	Lujo	11	En Proceso	Cancún	Quintana Roo
<b>Subtotal Playa</b>	<b>3,515</b>							
<b>Total en Operación</b>	<b>5,964</b>							
24 Hyatt Regency Insurgentes Mexico City	250	50%	Urbano	Gran Turismo			Ciudad de México	Ciudad de México
25 AC by Marriott Distrito Amida	168	-	Urbano	4 estrellas			Monterrey	Nuevo León
26 Curio Collection Zacatecas	32	-	Urbano	Lujo			Zacatecas	Zacatecas
27 Secrets Tulum Resort & Spa	300	-	Playa	Gran Turismo			Tulum	Quintana Roo
<b>Total en Construcción</b>	<b>750</b>							
<b>Total</b>	<b>6,714</b>							

## Actividades y servicios

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

Nuestro enfoque de negocios se basa en el desarrollo, adquisición y operación de hoteles propios y de terceros bajo una estrategia única multimarca y multisegmento. Buscamos ser referentes en el mercado y brindar infraestructura y servicios de gran calidad para nuestros huéspedes.

### Nuestros servicios

Nuestro grupo cuenta con hoteles en destinos urbanos y de playa, así como hoteles de gran turismo con modelos que van desde planes europeos, continentales y todo incluido (*all-inclusive*), en donde nuestra cadena hotelera cuidará cada pequeño detalle con el objetivo de dar a cada uno de los huéspedes la calidad, estilo y diversión que se merece.

Nuestra oferta de hoteles cuenta con una variedad de servicios que consideran desde restaurantes con cocina internacional, en donde nuestros afamados chefs preparan experiencias culinarias, hasta bares, cafeterías, servicios de spa, tiendas, oferta de excursiones y todo lo necesario para lograr que nuestros clientes tengan la mejor de las experiencias.

## Gobierno corporativo

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

Nuestro Grupo cuenta con un gobierno corporativo sólido respaldado por estructuras como el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría y, el Comité Ejecutivo, que guían a la empresa y aseguran el correcto funcionamiento del negocio en apego a las mejores prácticas internacionales.

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

### Consejo de Administración

Nombre	Puesto	Calidad del Consejero
Carlos Gerardo Ancira Elizondo	Presidente Ejecutivo del Consejo de Administración	NA
María del Rocío Alarcón Brockmann	Consejero Propietario	Independiente
Luis Alberto Harvey MacKissack	Consejero Propietario	Independiente
Arturo José Saval Pérez	Consejero Propietario	Independiente
Pablo Villanueva Martínez	Consejero Propietario	Independiente
Jorge Manuel Pérez	Consejero Propietario	Independiente
Francisco Javier Moguel Gloria	Consejero Propietario	Independiente
Eduardo Chaillo Ortiz	Consejero Propietario	Independiente
Jerónimo Marcos Gerard Rivero	Consejero Propietario	Independiente
Eduardo Diaz Balogh	Consejero Propietario	Independiente
Enrique Gerardo Martínez Guerrero (1)	Consejero Suplente	NA
Iker Paullada Eguirao (2)	Consejero Suplente	NA
Eduardo Barajas Ramírez (3)	Consejero Suplente	N/A
Jon Paul Pérez (4)	Consejero Suplente	N/A
María Patricia Alarcon Brockmann (5)	Consejero Suplente	N/A

(1) Consejero suplente de Carlos Gerardo Ancira Elizondo.

(2) Consejero suplente de Arturo José Saval Pérez.

(3) Consejero suplente de Pablo Villanueva Martínez.

(4) Consejero suplente de Jorge Manuel Pérez.

(5) Consejero suplente de María del Rocío Alarcón Brockmann

### Comité de Auditoría

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

### Comité de Prácticas Societarias

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

### Comité Ejecutivo

Nombre	Puesto
Carlos Gerardo Ancira Elizondo	Presidente del Comité Ejecutivo
Francisco Alejandro Zinser Cieslik	Miembro Propietario
Eduardo Diaz Balogh	Miembro Propietario
Arturo José Saval Pérez	Miembro Propietario
Pablo Villanueva Martínez	Miembro Propietario
Eduardo Chaillo Ortiz	Miembro Propietario
Enrique Gerardo Martínez Guerrero (1)	Miembro Suplente
Iker Paullada Eguirao (2)	Miembro Suplente
Eduardo Barajas Ramirez (3)	Miembro Suplente
Maximilian Zimmermann Canovas (4)	Miembro Suplente

(1) Miembro suplente indistintamente de Carlos Gerardo Ancira Elizondo, Francisco Alejandro Zinser Cieslik o Eduardo Diaz Balogh.

(2) Miembro suplente de Arturo José Saval Pérez.

(3) Miembro suplente de Pablo Villanueva Martínez

(4) Miembro suplente de Eduardo Chaillo Ortiz

## Cultura ética e iniciativas anticorrupción

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

En Grupo Hotelero Santa Fe contamos con una sólida cultura ética y trabajamos cada día para asegurar el cumplimiento de la ley, así como las mejores prácticas de negocios. Tenemos la convicción de que las personas son nuestra principal fortaleza por lo que nos aseguramos de trabajar en el cumplimiento de protocolos de integridad.

### Nuestros valores

<b>Honestidad y lealtad</b>	Actuamos con honor, sin comprometer la verdad, manteniendo los más elevados criterios profesionales con nuestros clientes, inversionistas y colaboradores.
<b>Servicio</b>	Servimos 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.
<b>Compromiso</b>	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.
<b>Rentabilidad</b>	Trabajamos para obtener la rentabilidad esperada por nuestros inversionistas y de este modo, crecer todos juntos.
<b>Equipo</b>	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.
<b>Eficiencia</b>	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.
<b>Disfrute</b>	Disfrutamos de sobremanera lo que hacemos, compartimos con entusiasmo las cosas que hacemos día con día, nos sentimos orgullosos de llevar un ADN mexicano, pero principalmente de hacer de nuestro trabajo, una forma divertida de vivir.

### Código de Ética y Conducta

Nuestro código establece los lineamientos para que cada persona de nuestro equipo cuente con herramientas sólidas para la toma de decisiones, las cuales impactan cada operación y a cada uno de nuestros grupos de interés.

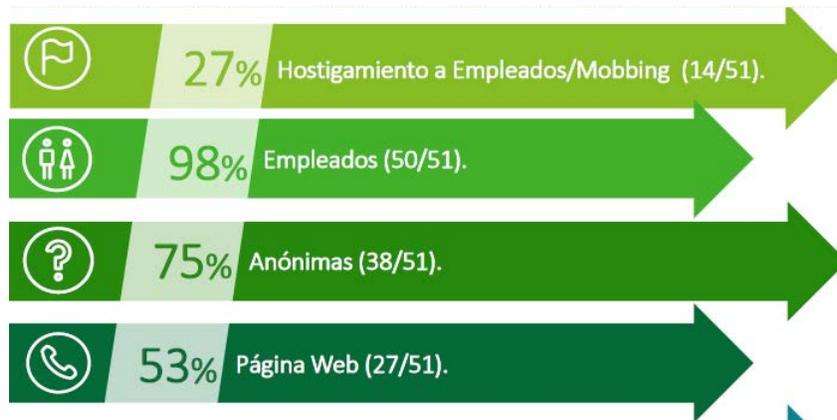
Como cada año, el entrenamiento ético es un deber para la compañía y en 2021 se entregaron a más de 5,500 colaboradores, 3,272 horas de capacitación en el tema y 3,620 horas adicionales en materia de anticorrupción.

Adicionalmente se formó al personal en asuntos de igualdad de género, medio ambiente y en otros contenidos de Sostenibilidad por más de 3,400 horas.

### Sistema Ético Integral y Línea de Denuncia

Conforme a las mejores prácticas, nuestra línea de denuncias es administrada por un tercero, lo que garantiza el anonimato y la transparencia de procesos. En este periodo de reporte, se recibieron 51 denuncias éticas y 7 reportes con información adicional, generando un total de 58 casos atendidos. Estas denuncias fueron reportadas a través de la Línea Ética (Tips Anónimos) administrada por un proveedor externo de Grupo Hotelero Santa Fe.

A continuación, se presentan datos estadísticos sobre las denuncias recibidas en este periodo de reporte:



### ¿Cómo se gestionan las denuncias?



## Iniciativas anticorrupción

Buscamos operar en línea con las mejores prácticas anticorrupción y en este periodo de reporte hemos implementado y fortalecido las siguientes iniciativas:

### Estandarización Front Desk

El objetivo del proyecto es fortalecer los controles internos en el área de Recepción y facilitar la oportuna prevención de aquellas actividades que por su propia naturaleza representen un riesgo inherente por el manejo de efectivo. Asimismo estos protocolos facilitan el cumplimiento de los programas internos en cada uno de nuestros hoteles.

Se determinaron las mejores prácticas con el fin de minimizar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados, homologando las principales actividades de las siguientes áreas:

- a) Recepción
- a) Auditoría nocturna
- b) Reservaciones
- c) Cuentas por cobrar
- d) Auditoría de ingresos

Derivado de la implementación del proyecto de la "Estandarización del Front Office", GHSF llevó a cabo durante el segundo trimestre de 2021 las capacitaciones respectivas contando con un total de 3,657 horas divididas de la siguiente manera:

No	Descripción	Número de participantes	Horas	Total horas
1	Estandarización Front Office para los sistemas operativos (Innsist, OnQ, Opera) y formatos estandarizados de supervisión	174	2.5	455
2	Implementación de prácticas operativas	137	23	3,202

### Monitoreo de cumplimiento en Prevención de Lavado de Dinero (PLD)

Con la finalidad de apegarse a las disposiciones oficiales de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (LFPIORPI), Grupo Hotelero Santa Fe monitoreó durante 2021 cada una de las obligaciones de los Oficiales de Cumplimiento para atenerse con las disposiciones y requerimientos de la ley, los cuales se comparten a continuación:

- a) Actualización de umbrales de identificación y presentación de avisos.
- b) Identificación de los clientes y usuarios.
- c) Presentación de avisos e informes.
- d) Aclaración de dudas de los oficiales de cumplimiento de cada hotel.

### Evaluaciones de Mystery Shopper

El objetivo de las pruebas consiste en llevar a cabo evaluaciones periódicas a fin de retar la honestidad de los trabajadores de cada hotel perteneciente a GHSF, así como identificar fallas de control que permitan mitigar malversaciones de recursos. Se evaluaron 18 hoteles.

El departamento de Recursos Humanos, la Gerencia General y la Contraloría evalúan los resultados reportados por el Área de Auditoría Interna a fin de realizar las acciones que permitan corregir y prevenir futuras fallas de control. Estas medidas incluyen:

- i. Terminación laboral con el personal responsable de la malversación de recursos.
- ii. Reforzamiento de actividades de supervisión a través de los niveles jerárquicos de vigilancia (Supervisor de Recepción, Auditor Nocturno, Auditor de Ingresos).

### Nuestra estrategia en sostenibilidad

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

En Grupo Hotelero Santa Fe buscamos que nuestras operaciones se apeguen a los principios y marcos de sostenibilidad más reconocidos. Lo logramos a través de estructuras de gestión y supervisión como el Consejo de Sostenibilidad y los Comités de Responsabilidad Social de cada uno de nuestros hoteles. Mientras que el Consejo de Sostenibilidad define las estrategias y decisiones en estos temas, los comités se encargan de implementar iniciativas en temas de calidad de vida, medio ambiente, ética y vinculación comunitaria.

### Organigrama del Consejo de Sostenibilidad

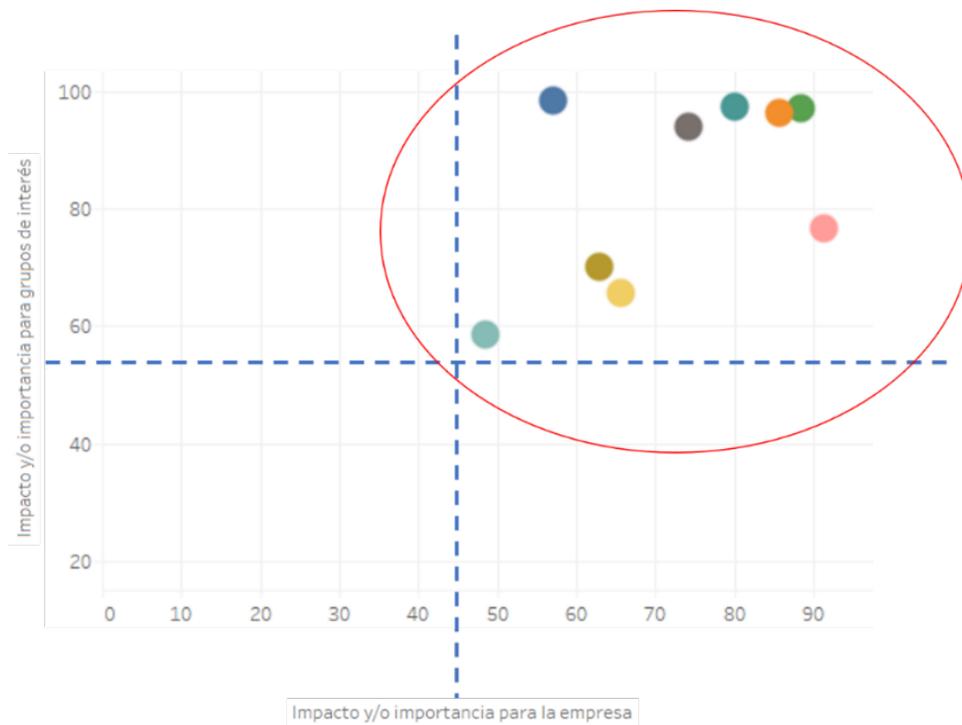


### Organigrama Comité de Responsabilidad Social



### Matriz de Materialidad

En este periodo de reporte nuestras actividades y planes de sostenibilidad se realizaron en línea con nuestro Estudio de Materialidad 2018, que nos ayudó a identificar nuestros impactos y nos permitió conocer las preocupaciones de nuestros grupos de interés. Además, con base a dicho estudio, diseñamos nuestro modelo de sostenibilidad a través del cual organizamos nuestros esfuerzos de sostenibilidad.



#### 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 del agua

Nuestro Modelo de Sostenibilidad



## Comunicación con nuestros grupos de interés

La comunicación y el diálogo con los grupos de interés es fundamental para la gestión de nuestra estrategia de sostenibilidad. La imagen a continuación muestra los canales de interacción y los temas que hemos identificado como de interés para cada grupo de actores.

Grupo de interés	Temas relevantes identificados	Modo de interacción
<b>Socios y Accionistas</b>	Crecimiento económico Generación de empleo Cuestiones éticas Reputación Gobierno corporativo ESG	Informe anual de la compañía financiero y de sostenibilidad Llamadas y reportes trimestrales Eventos relevantes
<b>Directivos</b>	Competidores Generación de empleo Certificaciones Crecimiento económico Desastres naturales Emisiones Condiciones laborales Retención de talento Reputación Ahorro de energéticos Vinculación con la comunidad	Junta de Consejo Junta de Comité de Operaciones Informe financiero Informe de sostenibilidad Mailing
<b>Colaboradores</b>	Condiciones laborales Jornada laboral Apoyo comunitario Sensibilización ambiental Rotación Liderazgo Inseguridad	Pizarrón de colaboradores Santa Fe News Mailing Sesiones de capacitación Plataforma Grupo Hotelero Santa Fe University
<b>Clientes</b>	Cuidado de playas Voluntariado Reforestación Reducción de emisiones Comunicación directa en hoteles	Página web Anuncios digitales en pantallas del hotel Eventos relevantes
<b>Proveedores</b>	Condiciones laborales Economía local Reciclaje Cadena de valor Gestión ESG	Cuestionario a proveedores Código de ética proveedores Entrevista telefónica
<b>Organizaciones de la sociedad civil</b>	Biodiversidad Cambio climático Pobreza en comunidades turísticas Relación empresa - comunidad	Focus groups para estudio social Entrevista telefónica
<b>Actores de gobierno</b>	Biodiversidad Pobreza en comunidades turísticas Explotación infantil	Reunión para el Estudio de Materialidad

## Dimensión económica

En esta sección presentamos las iniciativas de impacto de negocios con enfoque sostenible de Grupo Hotelero Santa Fe, dentro de las que destacamos el valor económico generado y distribuido, la calidad de nuestro servicio y las acciones sobre la cadena de suministro de nuestros hoteles.

### Valor económico generado y distribuido

[201-1]

A través de nuestras actividades favorecemos la derrama económica, la creación de empleo y el desarrollo, generando impactos positivos directos e indirectos tanto para los inversionistas como para los diversos grupos de interés.

#### VALOR ECONOMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(En miles de pesos)

Valor Económico Creado (VEC)

**Ingresos**

**2,966,949,186**

Valor Económico Distribuido (VED)

**Costos**

**1,541,104,381**

Sueldos, salarios y prestaciones

779.460.239

Pagos a proveedores de capital

175.998.394

Pagos al gobierno

73.292.740

-

**Total VED**

**2,569,855,754**

**Total VER**

**397,093,432**

## Enfoque en el servicio al cliente

En Grupo Hotelero Santa Fe nuestro principal objetivo es brindar un servicio de excelencia en cada uno de nuestros hoteles. Desde 2020, a raíz de la pandemia del COVID-19, desarrollamos el Manual de Estándares de Servicio que detalla 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.

En este periodo de reporte brindamos 20,153 horas de capacitación en temas de calidad y protocolos de servicio.

### Herramientas de medición en la calidad en el servicio:

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

### Nuestro enfoque

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

### Satisfacción de nuestros clientes

Estamos comprometidos con la innovación en las herramientas tecnológicas para escuchar a nuestros huéspedes, por lo que actualmente a través de **Myhotel, Medallia y Trust you** aplicamos encuestas de satisfacción, teniendo como resultado que:

- En nuestros hoteles urbanos, el 73% de nuestros huéspedes son promotores de nuestras marcas y recomendarían los servicios que proporcionamos
- En hoteles resort el 68% de los huéspedes recomendarían nuestros servicios

## Stay Safe & Clean



En 2021, nuestro programa **Stay Safe & Clean** que estandariza protocolos de higiene y salud con base en las mejores prácticas internacionales, continuó implementándose con éxito para lograr una estancia segura por parte de nuestros clientes y, ocho de nuestros hoteles cuentan con la certificación sanitaria en cinco módulos.

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

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

	 <p>POSI CHECK</p>	<p><b>Posi Check</b> programa de auditoría diseñado para supervisar una respuesta eficaz a las infecciones contagiosas.</p>
	 <p>FOOD CHECK</p>	<p><b>Food Check</b> mide 255 puntos de control a través de la cadena alimentaria y mide el rendimiento bajo estándares globales.</p>
	 <p>ROOM CHECK</p>	<p><b>Room Check</b> mide y evalúa la eficacia del servicio de limpieza en habitaciones.</p>
	 <p>POOL CHECK</p>	<p><b>Pool Check</b> verifica que el agua de piscinas sea segura y la zona de alrededor esté bajo control.</p>
	 <p>AQUA CHECK</p>	<p><b>Aqua Check</b> Verifica y controla los sistemas de canalización de agua.</p>

## Distintivo C

En el mes de julio de 2021, nuestro hotel Krystal Urban Guadalajara, recibió el **Distintivo C** que se otorga a las empresas que demuestran un genuino interés en mejorar las prácticas de calidad en la prestación del servicio al cliente en el sector hotelero de Guadalajara, Jalisco.

## Nuestra cadena de valor

[102-9]

La cadena de valor es de alta relevancia para la operación de nuestros hoteles y para entregar una experiencia única a cada cliente. En Grupo Hotelero Santa Fe hemos desarrollado programas con el objetivo de apegarnos a las mejores prácticas en sostenibilidad las cuales influyan sobre nuestros proveedores.

## Cadena de suministro

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

La cadena de suministro de nuestro grupo implica la interacción con proveedores de giros y segmentos diversos. Para que su gestión se realice bajo lineamientos y criterios éticos estrictos, contamos con los Comités de Compras en cada uno de los hoteles quienes reportan a la Dirección de Auditoría y a la Dirección Comercial. En octubre nuestro hotel Krystal Cancún, organizó una capacitación sobre los procedimientos de compras con el objetivo de promover la transparencia, evitar conflictos de interés y promover el diálogo entre las distintas áreas de la operación y el departamento de compras.

En 2021, el presupuesto asignado a proveedores locales fue del 40%.

## Reconocimientos e iniciativas de sostenibilidad

[102-12]

### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Por cuarto año hemos refrendado nuestro compromiso con los derechos laborales, sociales y ambientales y los 10 principios del Pacto Mundial.

### Distintivo Empresa Socialmente Responsable

En 2021, obtuvimos por sexto año consecutivo el *Distintivo Empresa Socialmente Responsable*, que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). Con estas iniciativas dejamos patentado nuestro compromiso con las comunidades, nuestros empleados, el medio ambiente y la gestión responsable de la empresa.

## Compromisos 2022 - dimensión económica

### Servicio al cliente y reputación

- Mantener el nivel de calidad y servicio con las mejoras necesarias para incrementar nuestra percepción positiva ante nuestros huéspedes

### Cadena de suministro

- Lograr que el 80% de nuestros proveedores estratégicos firmen la carta del Código de Ética a través del Comité de Compras de cada hotel
- Que el 25% de nuestros proveedores estratégicos respondan el Cuestionario de Sostenibilidad de GHSP
- Capacitar al 50% de nuestros proveedores locales estratégicos en temas éticos y de responsabilidad social

### Gestión de la sostenibilidad

- Actualizar el organigrama del 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
- Involucrar a las gerencias de los hoteles en el programa 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

## Dimensión social

En Grupo Hotelero Santa Fe procuramos tener un impacto social positivo, en especial en lo que respecta a nuestros colaboradores. Para lograrlo contamos con políticas e iniciativas que buscan su bienestar y el apego a los derechos laborales y humanos.

### Nuestros colaboradores

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

El 2021 fue un año de recuperación en las operaciones después del impacto que sufrió el sector hotelero por el COVID-19. Conforme se ha ido normalizando la situación, hemos recuperado las plazas que se perdieron como consecuencia del cierre de hoteles y la baja ocupación turística, lo que nos permite estar cercanos al número de colaboradores con los que contábamos antes de la pandemia, con un total para este año de 3,252 empleados.

#### Número de colaboradores en GHSF (2019-2021)

Año	Total
2019	3,702
2020	2,832 <sup>1</sup>
2021	3,252

#### Número de colaboradores por género y grupo de edad

Mujeres		Hombres	
18 a 30 años	456	18 a 30 años	636
30 a 50 años	608	30 a 50 años	297
Mayores de 50 años	716	Mayores de 50 años	539

<sup>1</sup> La reducción de personal está vinculada con el cierre de operaciones temporal debido al COVID-19.

### Tasa de rotación mensual por género y grupo de edad en 2021

Sexo	Edad	2019	2020	2021
Mujeres	18 a 29 años	5.13%	11.06%	11.18%
	30 a 45 años	3.45%	10.93%	10.53%
	Mayores de 46 años	1.26%	2.05%	10.20%
Hombres	18 a 29 años	5.49%	11.70%	9.78%
	30 a 45 años	4.21%	10.29%	6.40%
	Mayores de 46 años	1.06%	2.01%	7.79%
<b>Tasa de rotación general<sup>2</sup></b>		<b>3.43%</b>	<b>8.01%</b>	<b>9.31%</b>

Durante 2020 y 2021 vimos una mayor tasa de rotación debido a los efectos de la pandemia. De ahora en adelante nos enfocaremos en estabilizarla y mantenerla en niveles cercanos a los de 2019.

De acuerdo con las últimas cifras reportadas, durante 2021 se realizaron 3,252 nuevas contrataciones, destacando que el 39.5% de nuestro personal cuenta con contrato permanente y el 60.5% labora de manera temporal. Es importante señalar que para nuestro grupo es mandatorio brindar los mismos beneficios que se ofrecen a los colaboradores tanto con contratos indeterminados como con contratos temporales.

### Colaboradores por género y tipo de contrato

Tipo de contrato	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Temporal	823	42	1143	58	1,980
Permanente	538	42	748	58	1,272
<b>Total por género</b>	<b>1,361</b>	<b>42</b>	<b>1,891</b>	<b>58</b>	<b>3,252</b>

<sup>2</sup> Los datos mostrados en materia de la Tasa de Rotación del Personal fueron corregidos para 2019 y 2020.

## Condiciones laborales

[102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2, 402-3, 403-1, 403-3, 403,4, 404-1, 404-2, 404-3]

Valoramos la contribución de nuestros colaboradores y buscamos brindar un ambiente seguro, saludable y con condiciones óptimas para su desarrollo.

### Un día especial

Con el objetivo de agradecer el esfuerzo de los empleados del hotel Krystal Grand Los Cabos, se organizó una comida con el tema Italia, a la que asistieron 120 colaboradores y que sirvió para salir de la rutina.

## Libertad de asociación

En Grupo Hotelero Santa Fe respetamos el derecho de negociación colectiva y diálogo con los representantes sindicales. Todos nuestros contratos colectivos se apegan a la ley y anualmente llegamos a acuerdos laborales. En el 2021, el 57.3% nuestros empleados estuvieron afiliado a algún sindicato.

## Bienestar laboral

Debido a la importancia que tiene para la empresa la salud mental y bienestar de nuestros empleados, contamos con diversos programas como el impulsado por hotel Krystal Grand Cancún que llevó a cabo una capacitación para el manejo de estrés en el lugar de trabajo en la que se abordaron herramientas de autocuidado. Asimismo, el hotel Krystal Cancún organizó un taller de manejo de frustración para ayudar a los empleados a manejar de mejor manera sus emociones y el hotel Krystal Beach Acapulco ofreció un taller sobre factores de protección familiar en el que se brindaron herramientas para fomentar las buenas relaciones familiares.

## Programa de apoyo a empleados del hotel Krystal Cancún

Nuestro hotel Krystal Cancún tiene en marcha un programa de apoyo económico en situaciones especiales o imprevistos. En 2021, el programa apoyó a la salud emocional de dos de nuestras colaboradoras a través el pago de terapias psicológicas. También se otorgaron recursos para la compra de medicamentos y otros apoyos que contribuyan en temas relevantes para nuestra gente.

## Permisos parentales

Seguimos impulsando prácticas de apoyo a las familias y en 2021 esto se ha visto reflejado en un aumento del porcentaje de empleados que se integraron y permanecieron en sus puestos doce meses después de un permiso de paternidad o maternidad.

## Permiso parental por género y retención

Año	Género	Número de colaboradores con permiso parental en 2021	Número de colaboradores que han regresado después del permiso parental	Número de colaboradores que han permanecido después de 12 meses	Porcentaje de colaboradores que permanecieron en la empresa después de un permiso parental
2020	Mujeres	87	82	78	90%
	Hombres	40	38	35	88%
2021	Mujeres	71	68	65	92%
	Hombres	28	26	25	89%

### Bebé Krystal

En el hotel Krystal Beach Acapulco se implementa el programa Apadrinando a un Bebé a través del cual, se da la bienvenida con un paquete de apoyo y regalos a los hijos recién nacidos de los colaboradores.

## Comunicación interna

Un aspecto importante para el bienestar laboral es la comunicación y transparencia. Para facilitar este ejercicio continuamente, la empresa cuenta con diversas herramientas corporativas que permiten mantener informados a nuestros colaboradores sobre los temas más importantes de la empresa.

La continuidad de nuestro boletín electrónico trimestral interno "Santa Fe News" ha logrado el impacto esperado ya que llega a todos los niveles de la organización con contenidos en donde sobresalen los objetivos, logros y retos de la empresa y sus colaboradores.

## Equidad de género e inclusión

Nuestro compromiso con la equidad de género y la inclusión se refleja en el Código de Ética y la Política de Equidad de Género que desde 2015 es implementada en todo el Grupo. Dentro de las iniciativas destacadas en este periodo está la conmemoración del Día Internacional de la Mujer que organizó nuestro hotel Hilton Garden Inn Aeropuerto, que incluyó una mesa de diálogo sobre mujeres célebres y en el que participaron 16 colaboradoras.

### Total de mujeres en posiciones de liderazgo en hoteles

Supervisoras	87	46%
Jefaturas	72	38%
Gerencia	32	17%
Total	191	100%

Del total de mujeres de nuestra organización, el 14% cuenta con posiciones de liderazgo.

### Ratio salarial por categoría laboral y género

Categoría laboral	Género	Ratio 2021
Comité Ejecutivo	Hombres	+14.50%
Jefes departamentales	Hombres	+9.83%
Trabajadores de confianza	Hombres	+7.60%
Sindicalizados	Hombres	+2.19%

## Capacitación y formación

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

Nuestra plataforma digital GHSF University, continúa siendo un elemento fundamental en la estrategia de capacitación y entrenamiento de nuestro personal. En 2021, se brindaron un promedio de 19.32 horas de capacitación por empleado y las capacitaciones presenciales tuvieron un aumento debido a la reducción de las restricciones de la pandemia. Además, para asegurarnos de que nuestro personal reciba una preparación adecuada y se forme en habilidades transferibles, contamos desde 2015 con una Política de Capacitación que establece los temas y áreas relevantes de entrenamiento.

Destacamos algunos temas de capacitación que fueron impartidos durante 2021:

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

#### Curso de mixología

El hotel Hilton Guadalajara organizó un curso de mixología en colaboración con una empresa tequilera, con el objetivo de actualizar al personal y brindar mejores experiencias a nuestros clientes.

#### Horas de capacitación y horas promedio per cápita 2021

Empleados	Horas
3,252	62,810
Promedio por cada colaborador	19.32

#### Horas de capacitación por género

Género	Horas
Hombres	8.79
Mujeres	10.53

#### Horas de capacitación por categoría laboral 2021

Categoría laboral	Horas
Comité ejecutivo	8,437
Jefes departamentales	10,154
Colaboradores de confianza	29,039
Sindicalizados	15,180
<b>Total</b>	<b>62,810</b>

## Evaluaciones de desempeño

Para que nuestros empleados puedan desarrollarse y tener carreras enriquecedoras, contamos con planes de desarrollo y evaluaciones de desempeño anuales. En este periodo de reporte el 100% de nuestros colaboradores recibieron una evaluación y retroalimentación de sus supervisores facilitando la identificación de necesidades de capacitación más puntuales.

### Evaluaciones de desempeño por género 2021

Género	Porcentaje
Mujeres	41.9%
Hombres	58.1%

## Salud y seguridad

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

Nuestro grupo cuenta con estándares estrictos de salud y seguridad para nuestros empleados y tenemos una Comisión Mixta de Seguridad e Higiene que trabaja mediante comités para áreas específicas como primeros auxilios, combate de incendios, seguridad e higiene, entre otros. Los comités identifican riesgos e implementan planes de acción, prevención y remediación para brindar espacios seguros de trabajo.

### Tasa de accidentes por género

Género	Tasa 2020	Tasa 2021
Mujeres	0.3062	0.3532
Hombres	0.4281	0.4906

### Tasa de días perdidos por género

Género	Tasa 2020	Tasa 2021
Mujeres	0.27%	0.23%
Hombres	0.29%	0.24%

### Tasa de absentismo laboral

Género	Tasa 2020	Tasa 2021
Mujeres	3.93%	3.24%
Hombres	3.53%	3.52%

En 2021, nuestros empleados recibieron un total de 5,005 horas de capacitación en temas de salud y seguridad tales como brigadas de incendios, protección civil, primeros auxilios, protocolos COVID-19, procesos de evacuación, y procesos de higiene, entre otros.

Como parte de nuestro enfoque de velar por la salud de nuestros empleados, promocionamos campañas e iniciativas de salud con un enfoque preventivo. Por ejemplo, durante este periodo de reporte, nuestros hoteles Krystal Beach Acapulco y Krystal Urban Guadalajara, organizaron campañas de concientización sobre el cáncer de mama promoviendo chequeos regulares. El Hotel Krystal Grand Nuevo Vallarta, por su parte, llevó a cabo un taller de prevención y organizó mamografías para las empleadas. También se organizaron campañas preventivas de salud en colaboración con el IMSS y se ofrecieron talleres en temas de salud mental.

### Pruebas de COVID-19

El Hotel Krystal Grand Puerto Vallarta firmó un convenio con el IMSS para ofrecer a sus colaboradores pruebas de antígeno SARSCoV-2 con el objetivo de prevenir la propagación del virus. Gracias a este convenio, se capacitó a personal de Recursos Humanos para dar seguimiento a las muestras.

### Proceso de verificación en temas de seguridad e higiene

El bienestar y seguridad de todos los colaboradores, huéspedes y visitantes forma parte de los objetivos diarios de la organización, por lo que a través de la asignación de una Comisión de Seguridad e Higiene nos encargamos de verificar las áreas del hotel en busca de elementos que puedan ocasionar accidentes o enfermedades.

La comisión se conforma por colaboradores de diversas áreas, lo que permite una mayor visibilidad de riesgos a evaluar. A través de un acta constitutiva se estipulan los roles, métodos de trabajo y obligaciones.

El recorrido de la verificación consta de las siguientes tareas:

- Orden y limpieza
- Edificio (pisos, paredes, techos, pasillos, etc.)
- Instalaciones eléctricas, agua y gas
- Sustancias químicas
- Incendio (rutas de evacuación, extintores, etc.)
- Señalización
- Herramientas
- Maquinaria y dispositivos de seguridad
- Equipo de protección personal
- Servicios al personal (baños, comedor, etc.)
- Actos inseguros
- Necesidades de capacitación
- Condiciones ambientales
- Condiciones peligrosas

Al finalizar la verificación, se procede a llenar un reporte que unifica las observaciones para solicitar de manera inmediata la corrección y seguimiento por parte de los departamentos involucrados.

## Nuestra inversión en las comunidades

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

En 2021, nuestros hoteles organizaron actividades e iniciativas de vinculación y apoyo a las comunidades en donde operan. Algunas de las más destacadas incluyen:

### Programa YCI

El Hotel Hilton Guadalajara y Hilton Puerto Vallarta cuentan con el programa anual 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.

### Donativos de blancos

Esta iniciativa es una de las que más tiempo llevan implementando nuestros hoteles y beneficia principalmente a casas hogar, asilos y albergues. En este periodo, los Hoteles Krystal Urban Nuevo Vallarta y Krystal Urban Juárez donaron a una casa hogar y a un asilo toallas, edredones y blancos.

### Centro de acopio por el Huracán Nora

Nuestro hotel Krystal Grand Nuevo Vallarta, en colaboración con el DIF de Puerto Vallarta, organizó un centro de acopio para los damnificados del Huracán Nora. Además, los colaboradores del hotel recolectaron alimentos no perecederos y contribuyeron a la campaña para la que también recolectaron y donaron blancos.

### Apoyo a asilo

El hotel Krystal Ixtapa organizó una colecta interna para realizar un donativo a un asilo. Se recolectó ropa y calzado, y con los donativos de los empleados del hotel se pudo adquirir una bocina para alegrar los días de las personas mayores del asilo.

### Donación de tapitas

Nuestro hotel Hilton Puerto Vallarta Resort, realizó una colecta de tapitas para donarlas a la organización Ángeles en Libertad A.C. que atiende a niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad que padecen alguna enfermedad grave. Este año se recolectaron 22 kg de tapitas que fueron directamente a la organización. También nuestro hotel Krystal Grand Cancún llevó a cabo una campaña de tapitas en beneficio de la organización Banco de Tapitas A.C. para la que se lograron recolectar 70 kg de tapitas.

### Promoción del arte y la cultura local

En diversos hoteles del grupo se acondicionan un espacio para promover a los artistas y artesanos locales quienes exhiben y comercializan sus productos durante los fines de semana.

### Daypass

En colaboración con la asociación Todo es Posible A.C. nuestro hotel Krystal Beach Acapulco otorgó un daypass para que niños en situación vulnerable diagnosticados con cáncer y sus familias pudieran hacer uso de las instalaciones y servicios que ofrece el hotel.

### Convenio de formación dual de educación media superior

Nuestro hotel Krystal Grand Nuevo Vallarta fue uno de los 11 hoteles de la zona que firmó un convenio de colaboración en el marco de la implementación en el Sistema Dual de la Educación Media Superior en el Estado de Jalisco. A través de este acuerdo se beneficiará a 70 alumnos de la especialidad de servicio de hospedaje de la escuela CBTIS 68. El hotel contribuirá con la capacitación de ocho alumnos con un programa de rotación departamental.

### Programa de Donación de Jabón

Trabajando de la mano con la asociación Sacando Espuma, nos sumamos a la campaña de donación de jabón, en donde a través de la reutilización el jabón que se retira de las habitaciones, que son submetidos a procesos especiales, generando nuevos productos de limpieza listos para donar a comunidades vulnerables y con ello prevenir la propagación del COVID-19 y otras enfermedades ocasionadas por virus y bacterias.

## Compromisos 2022 - dimensión social

### Calidad de vida de nuestros colaboradores

- Mantener las condiciones de salud y seguridad para nuestro equipo de trabajo
- Continuar capacitando al 100% de los colaboradores con contratos permanentes en materia ética y anticorrupción

### Las comunidades en donde operamos

- Con base en el Estudio de Impacto Social, continuar implementando programas sociales y ambientales en colaboración entre el corporativo y los hoteles en cada uno de los 10 estados donde 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)

## Dimensión ambiental

En Grupo Hotelero Santa Fe seguimos enfocando nuestros esfuerzos en disminuir nuestros impactos ambientales, eficientizando el uso de recursos, reduciendo nuestras emisiones de carbono y protegiendo los entornos en donde operamos.

### Protección a la biodiversidad

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

Algunos de nuestros hoteles se ubican en entornos naturales que deben protegerse y, por lo tanto, nos mantenemos pendientes de la lista roja de UICN y los listados mexicanos de especies protegidas. Además, nuestros hoteles realizan actividades de limpieza y protección de ecosistemas.

#### Limpieza de playas

En 2021, nuestros hoteles Krystal Grand Cancún, Hilton Puerto Vallarta, Krystal Beach Acapulco, Krystal Ixtapa y Krystal Grand Nuevo Vallarta, emprendieron campañas de limpieza de playa. A través de estas actividades se logró recolectar más de 50 kg de basura y en algunos casos se trabajó de la mano de la comunidad de vendedores ambulantes.

#### Programa de protección de la tortuga marina

El programa de protección de la tortuga marina que inició el hotel Krystal Cancún se ha ido extendiendo con éxito a otros hoteles. Durante este periodo, el hotel Hilton Puerto Vallarta Resort organizó una capacitación para sus empleados explicando la NOM-162-SEMARNAT-2012 que establece las especificaciones para la protección, recuperación y manejo de las poblaciones de las tortugas marinas en su hábitat de anidación. Además, nuestro hotel Krystal Cancún brindó capacitación a sus empleados sobre el desove, la anidación, la eclosión de huevos y liberación de las tortugas, y el hotel Krystal Cancún realizó una campaña de concientización para los clientes sobre esta especie en peligro de extinción, en el marco del Día Internacional de la Tortuga Marina.

Actualmente cuidamos dos especies de tortugas en categoría de peligro de extinción: tortuga caguama y tortuga blanca, de las cuales resguardamos alrededor de 11,876 huevos con un porcentaje de eclosión del 56.5%. Nuestro programa de protección inicia desde la llegada de las tortugas a la playa hasta el momento de su liberación, en donde facilitamos su viaje a la superficie y después al mar, aumentando así sus posibilidades de supervivencia.

#### Visita a Calakmul

En búsqueda de productos más sostenibles y para concientizar a los colaboradores, nuestro hotel Krystal Cancún realizó una visita a la reserva natural de Calakmul en donde la cooperativa explicó el proceso de obtención de la miel.

#### Campañas de concientización para clientes

Nuestros hoteles organizan regularmente campañas de concientización sobre temas ambientales. En 2021, se dieron pláticas sobre la miel orgánica y su proceso, se celebró el Día del Árbol, el Día del Océano y se llevaron a cabo campañas de concientización sobre la importancia de la protección de los manglares.

## Eficiencia energética y generación de emisiones de gases efecto invernadero

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

Uno de nuestros mayores impactos ambientales es el uso de energía, por lo que enfocamos nuestros esfuerzos en reducir nuestro consumo energético a través de tecnología e iniciativas de eficiencia.

### Consumo energético y emisiones CO<sub>2</sub>eq

La medición de nuestras emisiones se hace considerando el consumo de energía en los hoteles y el consumo de fuentes fijas y móviles de combustión. En 2021, observamos un crecimiento en ambos indicadores debido al incremento de las operaciones por la normalización del flujo turístico.

#### Consumo energético

Año	kWh
2019	59,101,277
2020	38,587,426
2021	51,634,838

#### Emisiones gases efecto invernadero

Año	Toneladas CO <sub>2</sub> eq
2019	43,598
2020	25,210
2021	30,078

## Manejo responsable de residuos y agua

[103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 305-2]

### Agua

El sector hotelero requiere para sus operaciones el consumo del recurso hídrico, por lo que nuestra compañía tiene el compromiso de realizar el monitoreo y la implementación de iniciativas de ahorro.

Gran parte de nuestro portafolio de hoteles cuenta con tecnologías ahorradoras de agua como productos con certificación LEED y plantas tratadoras.

Nuestras campañas hacia la sensibilización de nuestros huéspedes son permanentes, así de manera voluntaria pueden reusarse las toallas y reducir el impacto por su reemplazo y lavado.

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

### Extracción de agua

Tipo de fuente de extracción	Volumen en m3 2019	Volumen en m3 2020 <sup>3</sup>	Volume en m3 2021
Volumen total de agua extraída por GHSF	1,340,996	725,832	<b>1,125,989</b>

### Residuos

El grupo cuenta con un procedimiento de manejo integral de residuos que empezó a implementarse desde 2019 y que incluye la coordinación de los Comités de Responsabilidad Social y las áreas de mantenimiento de cada uno de los hoteles. Como resultado de una mayor concientización respecto a la generación de residuos, nuestros hoteles realizaron durante este periodo las siguientes actividades:

#### Campaña de trueque de residuos

En colaboración con el municipio de Ixtapa, nuestro hotel Krystal Ixtapa realizó un trueque de residuos reciclables por artículos reusables y plantas, con el objetivo de adquirir una mayor conciencia sobre la importancia del reciclaje y la separación de residuos.

#### Campañas de reciclaje

Nuestro hotel Hilton Guadalajara emprendió en 2021 una campaña de reciclaje en colaboración con la empresa Conciencia Verde dedicada al reciclaje. Lo recolectado se canjeó por dinero mismo que fue destinado a organizaciones sociales. Otra campaña de concientización la realizó nuestro hotel Krystal Cancún, enfocándose en la educación ambiental de los niños que participan en el Kids Club del hotel. Para esta campaña se les habló del reciclaje y se realizaron manualidades usando artículos desechados como botellas de plástico, y tubos de cartón, entre otros.

#### Campaña Trae Tu Taza

Con el objetivo de reducir sus residuos, el hotel Krystal Cancún instó a sus clientes y colaboradores a traer su tasa y evitar el uso de desechables. La campaña también se hizo a través de las redes sociales del hotel.

<sup>3</sup> La reducción en el volumen total de agua extraída se debe principalmente al cierre temporal de hoteles y restricciones de ocupación derivados de la contingencia del COVID-19.

## Residuos peligrosos y no peligrosos generados

Tipo de residuos	2019	2020	2021
	Kilogramos		
Residuos no peligrosos <sup>4</sup>	1,481,719	895,375	<b>1,547,606</b>
Residuos peligrosos	DNG*	19,784	<b>47,389</b>

## Compromisos 2022 – dimensión ambiental

- Implementar un programa de verificación en materia ambiental para la evaluación de desempeño de los 22 hoteles con la finalidad de desarrollar un plan de eficiencia en todos los temas materiales
- Mejorar la gestión ambiental y la comunicación entre el corporativo y los hoteles
- Implementación de iniciativas para mejorar nuestro desempeño energético
- Residuos y cadena de valor: establecer puentes de comunicación para desarrollar sinergias con los proveedores a fin reducir la generación de residuos, así como fomentar alternativas para evitar su disposición final

<sup>4</sup> La cantidad presentada hace referencia a los residuos generados en los que se incluyen diferentes tipos de materiales como: cartón, vidrio, papel, plástico (principalmente PET), aluminio, y otros residuos orgánicos e inorgánicos.

## Índice de Contenidos GRI

[102-55]

Estándar	Contenido	Página/Respuesta
<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	6
102-2	Principales marcas, productos y servicios	6
102-3	Ubicación de la sede principal de la organización	6
102-4	Ubicación de las operaciones	6
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima de Capital Variable (S.A. de C.V.)
102-6	Mercados servidos	6
102-7	Dimensiones de la organización	6
102-8	Información de colaboradores y otros colaboradores	22
102-9	Cadena de suministro	20
102-10	Cambios significativos en la operación y cadena de suministro	Nuestro crecimiento sostenido ha sido una constante desde nuestra la conformación de Grupo Hotelero Santa Fe, y a pesar de las condiciones que imperaron durante 2020 que inició con la operación de 29 hoteles, logramos mantener nuestras unidades. La desincorporación del Hotel DoubleTree by Hilton Toluca, fue por causas ajenas a la pandemia, de esta forma el Grupo cuenta con un total de 28 hoteles.
102-11	Principio de precaución	-
102-12	Iniciativas externas	20
102-13	Asociaciones a las que pertenece	-
<b>Estrategia</b>		
102-14	Declaración del Director General	2
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clave	2
<b>Ética e Integridad</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización	9
102-17	Mecanismos de asesoramiento y asuntos de ética	9
<b>Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	7

102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales 7, 12

**Participación de Grupos de Interés**

102-40 Lista de grupos de interés 12

102-41 Acuerdos de negociación colectiva 24

102-42 Identificación y selección de grupos de interés -

102-43 Enfoque sobre la participación de los grupos de interés 12

102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados 12

**Prácticas de Reporte**

102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

Hotelera SF, S. de R.L. de C.V.

Servicios en Administración Hotelera SF, S. de R.L. de C.V.

Grupo Hotelero SF México, S. de R.L. de C.V.

Administración SF del Pacífico, S. de R.L. de C.V.

Servicios e Inmuebles Turísticos S. de R.L. de C.V.

Administración SF Occidente, S. de R.L. de C.V.

Inmobiliaria en Hotelería León Santa Fe, S de R. L de C.V.

Corporación de Servicios Los Ángeles Vallarta, S.A. de C.V.

Inmobiliaria en Hotelería Ciudad Juárez Santa Fe, S. de R.L. de C.V.

Inmobiliaria en Hotelería Guadalajara Santa Fe, S. de R.L. de C.V.

Chartwell Inmobiliaria de Juarez, S. de R.L. de C.V.

Inmobiliaria en Hotelería Monterrey Santa Fe, S. de R.L. de C.V.

Chartwell Inmobiliaria de Monterrey, S de R.L. de C.V.

Administración SF del Norte, S. de R.L. de C.V.

Inmobiliaria en Hotelería Vallarta Santa Fe, S. de R.L. de C.V.

Corporación Integral de Servicios Administrativos de Occidente, S. de R.L. de C.V.

Inmobiliaria en Hotelería Cancún Santa Fe, S. de R.L. de C.V.

Administración SF de Quintana Roo, S. de R.L. de C.V.

Inmobiliaria Hotelera Cancún Urban, S. de R.L. de C.V.

Servicios Administrativos Urban Cancún, S. de R.L. de C.V.  
 S.F. Partners II, S. de R.L. de C.V.  
 Administración y Operación SF, S. de R.L. de C.V.  
 Moteles y Restoranes Maria Barbara, S.A. de C.V.  
 Servicios Administrativos Tlalnepantla, S.A. de C.V.  
 Inmobiliaria MB Santa Fe, S.A. de C.V.  
 Inmobiliaria Hotelera Insurgentes 724, S.A.P.I.S.A de C.V.  
 ICD Sitra, S.A. de C.V.  
 Promotora los Angeles Cabos, S.A. de C.V.  
 Servicios Ángeles SJC, S.A. de C.V.  
 Sibra Vallarta, S.A. de C.V.  
 Arrendadora los Angeles Vallarta, S.A. de C.V.  
 CER diecinueve 91, S. de R.L. de C.V.  
 Inmobiliaria K Suites 1991, S.A.P.I. de C.V.  
 Servicios Administrativos Suites 1991, S. de R.L. de C.V.  
 Inmobiliaria Hotelera del Bajío S.F., S.A. de C.V.  
 Servicios en Administración Hotelera M.P.S.F. S. de R.L. de C.V.  
 Grupo Inmobiliario 1991, S.A. de C.V.

102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	12
102-47	Lista de temas materiales	12
102-48	Reexpresión de la información	-
102-49	Cambios en la elaboración de informes	-
102-50	Periodo objeto del informe	3
102-51	Fecha del último informe	3
102-52	Ciclo de elaboración de informes	3
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	3
102-55	Índice de contenidos GRI	36
102-56	Verificación externa	-

Cadena de suministro

<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32, 33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	21
<b>Valor Económico</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32, 33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9, 20, 24, 28, 30, 32, 33
<b>GRI 201: Desempeño Económico</b>		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	17
<b>Condiciones laborales</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32, 33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9, 20, 24, 28, 30, 32, 33
<b>GRI 401: Empleo</b>		
401-1	Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal	22, 24
401-2	Prestaciones para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores de tiempo parcial o temporales	22, 24
402-3	Permiso parental	24
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016</b>		
403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	24, 28
403-3	Servicios de salud en el trabajo	24, 28
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	-
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>		
404-1	Media de horas de formación al año por colaborador	24, 26

404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores y programas de ayuda a la transición	24, 26
404-3	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	24, 26
<b>Derechos humanos y protección infantil</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32, 33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9, 20, 24, 28, 30, 32, 33
<b>GRI 412: Evaluación de los derechos humanos 2016</b>		
412-2	Formación de colaboradores en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	30
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	30
<b>Nuestra inversión en las comunidades</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32, 33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9, 20, 24, 28, 30, 32, 33
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	30
<b>Protección de la biodiversidad</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32, 33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9, 20, 24, 28, 30, 32, 33
<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	-
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	32
<b>Eficiencia energética y reducción de emisiones</b>		

**GRI 103: Enfoque de Gestión 2016**

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32, 33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9, 20, 24, 28, 30, 32, 33

**GRI 302: Energía**

302-1	Consumo energético dentro de la organización	33
-------	--	----

**GRI 305: Emisiones**

305-1	Emisiones directas de GEI	33
-------	---------------------------	----

**Manejo responsable de residuos y agua**

**GRI 103: Enfoque de Gestión 2016**

103-1	Explicación del aspecto material y sus límites	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32, 33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9, 20, 22, 24, 28, 30, 32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9, 20, 24, 28, 30, 32, 33

**GRI 303: Agua**

303-1	Extracción de agua por fuente	33
-------	-------------------------------	----

**GRI 305: Emisiones**

305-1	Emisiones directas de GEI	33
-------	---------------------------	----

**GRI 306: Afluentes y residuos**

305-2	Residuos por tipo y método de eliminación	33
-------	---	----

## Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Temas materiales	Principios del Pacto Mundial	Página
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>		
Cadena de suministro	<b>Principio 2:</b> No ser cómplices de la vulneración de Derechos Humanos <b>Principio 4:</b> Apoyo a la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción	20
Cultura ética	<b>Principio 10:</b> Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	9
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>		
Condiciones laborales	<b>Principio 1:</b> Promoción y protección de los Derechos Humanos (DH) <b>Principio 3:</b> Libre asociación y derecho a la negociación colectiva <b>Principio 4:</b> Apoyo a la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción	24
Derechos humanos y protección infantil	<b>Principio 2:</b> No ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos <b>Principio 5:</b> Apoyo a la erradicación del trabajo infantil	22
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>		
Biodiversidad	<b>Principio 7:</b> Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente <b>Principio 8:</b> Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	32
Manejo responsable de agua y energía	<b>Principio 7:</b> Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente <b>Principio 8:</b> Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental <b>Principio 9:</b> Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	33
Eficiencia energética y reducción de emisiones	<b>Principio 7:</b> Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente <b>Principio 8:</b> Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental <b>Principio 9:</b> Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	33