

Informe Anual de Sostenibilidad

2 0 2 3



RLH | PROPERTIES

Contenido



- Mensaje de nuestro Director General** **3**
- Introducción** **7**
- Nuestra Empresa** **11**
 - Filosofía Corporativa 14
 - Portafolio 16
 - Hoteles de ciudad 21
 - Hoteles de playa 22
 - Otras unidades de negocio 31
 - Negocio residencial 35
 - Ocupación de nuestros activos hoteleros 38
 - Cadena de valor 39
 - Resultados financieros 40
- Estrategia de Sostenibilidad** **41**
 - Compromiso con la sostenibilidad 43
 - Pilar ambiental 43
 - Pilar social 43
 - Avances en la Estrategia de Sostenibilidad 44
 - 2021 44
 - 2022 45
 - 2023 45
 - Próximos pasos 46
 - Análisis de materialidad 47
 - Riesgos y tendencias de la industria hotelera 53
 - Principales tendencias identificadas 53
 - Principales riesgos identificados 54
 - Metas ASG 55
 - Principales Logros 2023 56
 - Ambiental 57
 - Social 59
 - Gobernanza 60
- Resultados 2023 Ambiental** **61**
 - Cambio climático y emisiones de gases de efecto invernadero 62
 - Consumo energético 64
 - Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) 70
 - Información Relevante para Instrumentos de Financiamiento Vinculado a la Sostenibilidad 73

Capital natural	74
Agua	75
Biodiversidad	81
Gestión de residuos	86
Resultados 2023 Social	91
Relaciones comunitarias	92
Desarrollo económico	92
Proyectos de apoyo comunitario	95
Alianzas estratégicas	98
Beneficiarios	100
Derechos humanos	101
Diversidad e inclusión	102
Lineamientos y políticas	102
Diversidad en la plantilla laboral	103
Remuneración	105
Rotación	106
Permiso parental	107
Capacitación	108
Negociación colectiva	110
Resultados 2023 Gobernanza	111
Estructura y mecanismos de Gobernanza	112
Estructura	112
Miembros, roles y designación	113
Comportamiento ético corporativo	118
Lineamientos y políticas	118
Sistema de denuncias	120
Anticorrupción	120
Servicio al cliente	122
Satisfacción del huésped	122
Certificaciones y reconocimientos	125
Gestión de calidad	127
Gestión de riesgos	128
Riesgos laborales	128
Riesgos de sostenibilidad	129
Cumplimiento regulatorio	130
Divulgación de Estándares e Indicadores	131
Índice de contenidos GRI	132
Tabla SASB	136
Anexo	137
Temas Materiales	139

Mensaje de nuestro Director General

Estimados lectores,

El año 2023 fue muy importante en materia de Sostenibilidad para RLH Properties. Una vez más, hemos demostrado nuestro compromiso con la creación de valor compartido, convencidos de que es posible hacer negocios creando valor a largo plazo para nuestros accionistas, clientes y, al mismo tiempo, aportar valor para mejorar las condiciones económicas, ambientales y sociales de nuestro entorno.

Siendo uno de los sectores económicos más importantes del mundo, somos conscientes de la valiosa posición que tiene el turismo para fomentar el crecimiento económico inclusivo y sostenible. Así mismo, al ser uno de los sectores más afectados por el cambio climático, tenemos un papel protagónico e indiscutible en la respuesta global para su mitigación. Por tanto, en este informe deseamos reafirmar nuestro compromiso de contribuir activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, participando en la solución de los retos globales de protección al ambiente, adaptación al cambio climático, educación de calidad y promoción de una sociedad más justa e inclusiva.

En línea con este compromiso, este año se renovó la Certificación de Calidad Ambiental Turística Nivel 2 que otorga la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) en Mayakoba. Esta certificación evalúa y reconoce a las empresas turísticas que cumplen con la legislación ambiental y además logran un desempeño ambiental superior al exigido. Por su parte, en Mandarin se dio seguimiento al plan de acción para obtener esta certificación en el Nivel de Desempeño Ambiental 1, detonando un estupendo proceso de mejora continua en la gestión sostenible del destino.

Este año todos nuestros hoteles de playa obtuvieron la Certificación para Actividades Turísticas Sostenibles que otorga Preferred by Nature, organización internacional con uno de los estándares más reconocidos y robustos a nivel mundial, alineado a los criterios del Consejo Global de Turismo Sostenible. Destaca la participación del hotel One&Only Mandarin que, con solo tres años de operación, se sometió a esta auditoría por primera ocasión y logró obtener la certificación satisfactoriamente. Este hito representa un paso importantísimo de cara a nuestro objetivo de llevar a Mandarin al mismo nivel operativo y reputacional que Mayakoba en materia de Sostenibilidad.

Buscando multiplicar el impacto positivo en nuestro entorno, en 2020 creamos el programa La Suma de Todos, que invita a participar a nuestros huéspedes a donar un dólar por cada noche de estancia, monto igualado por nuestra empresa al 100%. Este 2023, logramos recaudar más de 3.5 millones de pesos con nuestros huéspedes, representando un donativo total de 6.9 millones de pesos destinado a proyectos académicos y ambientales en las comunidades en las que operamos.

Por otro lado, continuamos con nuestra alianza estratégica con Bancos de Alimentos de México (BAMX) a través de nuestro programa RLH Al Rescate. Este programa consiste en la recuperación de excedentes de alimento aptos para consumo humano para alimentar a grupos de población vulnerable, disminuyendo a su vez las emisiones de gases de efecto invernadero que hubiera generado este alimento en la basura. Al cierre de 2023, logramos rescatar poco más de 4 toneladas de alimento en nuestros activos, que representan más de 13 mil porciones de alimento.

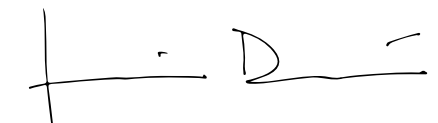
En materia de gobernanza, en línea con nuestro compromiso de continuar construyendo una cultura de excelencia, integridad y transparencia, este año logramos elevar nuestra nota a 94.1 puntos sobre 100 en el índice de Integridad Corporativa de Las 500 empresas más Importantes de México (IC500). Esto es resultado del intenso trabajo realizado en el camino hacia la institucionalización de nuestra empresa.

En este sentido, este año se fortaleció nuestro Comité de Ética con la renovación de dos miembros, garantizando a nuestros grupos de interés certidumbre, confianza, seguridad y apego a la legalidad en todas nuestras operaciones. Hoy en día, nuestra empresa es un referente en materia de gobierno corporativo, integridad y transparencia.

Estos logros y muchos otros obtenidos a lo largo del año, nos hacen sentir muy orgullosos del camino recorrido y nos impulsan a continuar mejorando nuestra gestión sostenible y a continuar consolidando la estrategia de Sostenibilidad de nuestra empresa.

En RLH Properties continuaremos implementando iniciativas ambientales, sociales y de gobernanza que refrenden nuestro compromiso de creación de valor compartido, convencidos de que una cultura, no solo de excelencia, integridad y transparencia, sino ambientalmente responsable, socialmente justa y económicamente inclusiva, es fundamental para el éxito de nuestra empresa y su permanencia en el largo plazo.

Atentamente,



Luis Durán

Director General de RLH Properties



Introducción

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

Informe Anual de Sostenibilidad 2023

Hoy en día, nuestro planeta se enfrenta a importantes desafíos ambientales, sociales y económicos que requieren atención urgente. El cambio climático – uno de los más críticos en materia ambiental – está teniendo graves consecuencias en todo el mundo, provocando un aumento en las temperaturas y exacerbando la frecuencia e intensidad de eventos climáticos extremos, lo que ha resultado inevitablemente en pérdidas ambientales, sociales y económicas. Este fenómeno está comprometiendo la disponibilidad de recursos naturales, la estabilidad de ecosistemas, la seguridad alimentaria y la salud de diversas poblaciones alrededor del mundo. Por lo tanto, participar activamente en su mitigación es una responsabilidad de gobiernos, empresas y sociedad para asegurar el crecimiento sostenible de las economías, garantizar la disponibilidad de recursos naturales y promover el bienestar de generaciones presentes y futuras.

En RLH Properties, reconocemos nuestra responsabilidad en este sentido y la importancia de establecer alianzas estratégicas para abordar estos desafíos de manera efectiva. Reiteramos nuestro compromiso de generar valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés convencidos de que es posible hacer negocios de forma responsable y sostenible, generando valor a largo plazo para nuestros accionistas, clientes, medio ambiente, sociedad y nuestro valioso equipo de colaboradores. Es un orgullo presentar nuestro tercer Informe Anual de Sostenibilidad, que abarca los resultados en materia ambiental, social y de gobernanza de RLH Properties, S.A.B. de C.V. en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

El alcance de este informe contempla a nuestros activos hoteleros, campo de golf y unidades de negocio, así como la información más relevante sobre gobernanza a nivel corporativo. Cabe destacar que, debido a la incorporación de Rosewood Mandarin y Mandarin Experiences en la información reportada, los datos cuantitativos presentados en este informe pueden mostrar variaciones respecto a años anteriores.

Activo	Razón Social
Four Seasons Mexico City	Inmobiliaria Nacional Mexicana S.A.P.I. de C.V.
Andaz Mayakoba	Hotel Hoyo Uno S. de R.L. de C.V.
Banyan Tree Mayakoba	Mayakoba Thai, S.A. DE C.V.
Fairmont Mayakoba	Operadora Hotelera del Corredor de Mayakoba, S.A. DE C.V.
Rosewood Mayakoba	Islas de Mayakoba, S.A. DE C.V.
Mayakoba Experiences (Campo de Golf El Camaleón Mayakoba y Mayakoba Experiences)	Golf de Mayakoba, S.A. de C.V.
One&Only Mandarin	Majahua Resort S. de R.L. de C.V.
Rosewood Mandarin	Canalan Resorts, S. de R.L. de C.V.
Mandarin Experiences	Mandarina Actividades, S. de R.L. de C.V.

Este informe se encuentra alineado a los estándares de reporte de información no financiera establecidos por organizaciones líderes como GRI (Global Reporting Initiative) y SASB (Sustainability Accounting Standards Board). Considera también algunos temas prioritarios planteados en el Cuestionario ASG de la AMAFORE y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Esta alineación es fundamental para garantizar la relevancia, transparencia y comparabilidad de nuestra divulgación en el sector.

Mantenemos nuestro firme compromiso con la transparencia y rendición de cuentas en nuestra gestión sostenible. A través de este informe, buscamos comunicar de manera detallada, clara y precisa nuestro desempeño ASG, destacando nuestros logros y principales desafíos. Agradecemos a todos nuestros grupos de interés por su confianza y apoyo en este camino hacia la creación de valor compartido. Juntos, continuaremos construyendo un futuro sostenible y próspero para todos.

Para obtener mayor detalle sobre este informe o los temas referentes a sostenibilidad de la empresa, pueden comunicarse con:

Gerardo Villarreal

Director de Planeación y Proyectos Estratégicos
gvillarreal@rlhproperties.com

Sergio Meléndez

Gerente de Sostenibilidad y Proyectos Estratégicos
smelendez@rlhproperties.com

Dirección:

Paseo de la Reforma 412, Col. Juárez, Cuauhtémoc, Ciudad de México, 06600, México.



Koba Casa Club, El Camaleón Mayakoba, Riviera Maya

Nuestra Empresa

GRI 2-1, 2-2, 2-4, 2-6
SASB SV-HL-000.A, SV-HL-000.B, SV-HL-000.C

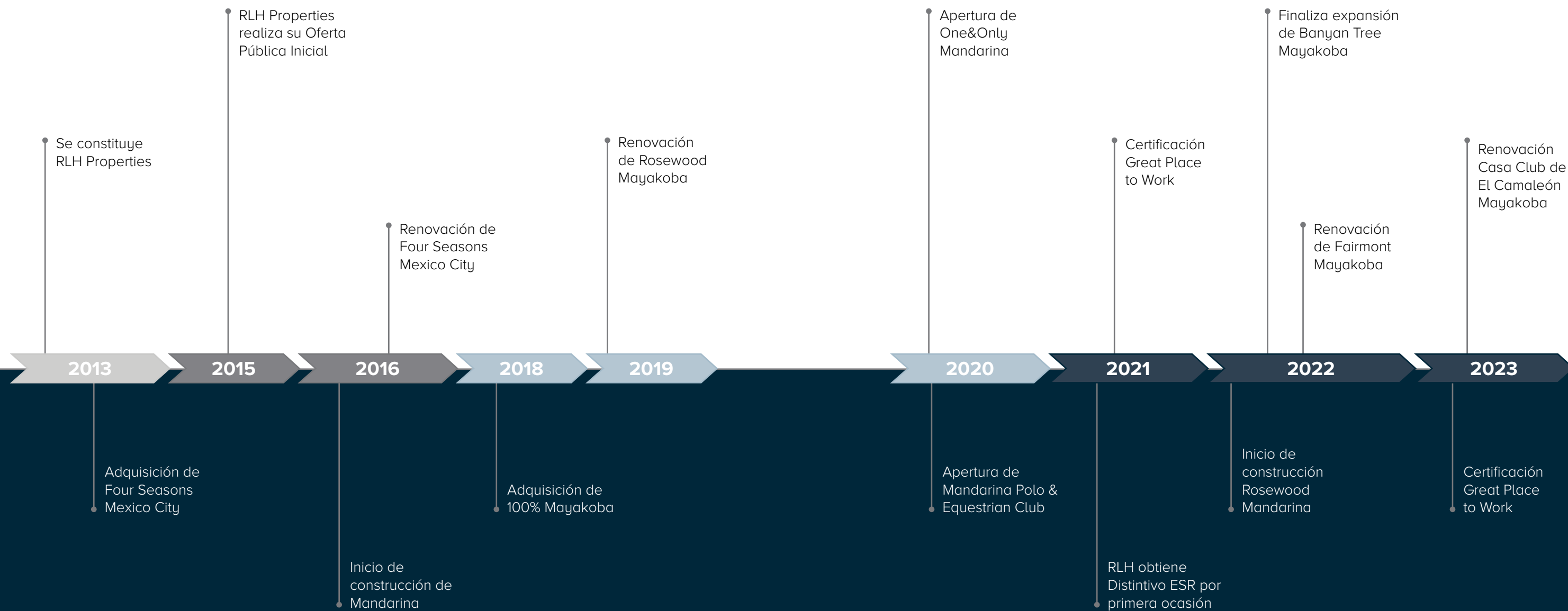


RLH Properties es una empresa mexicana especializada en la adquisición, desarrollo y gestión de activos hoteleros y activos residenciales asociados en el segmento de lujo y ultra lujo en México y el Caribe.

Con más de diez años de trayectoria, nuestra empresa ha estado listada en la Bolsa Mexicana de Valores desde 2015, demostrando nuestra transparencia y solidez financiera.

Desde nuestra fundación en 2013, RLH Properties ha experimentado un crecimiento extraordinario, consolidándose como líder en el sector. Nuestros activos, localizados en ubicaciones estratégicas, son gestionados por operadores hoteleros de prestigio mundial, lo que garantiza estrictos estándares de calidad y una experiencia de hospitalidad del más alto nivel para nuestros huéspedes.

Como parte de nuestra estrategia corporativa, estamos permanentemente atentos a identificar oportunidades de inversión y transformarlas en proyectos exitosos que agreguen valor a nuestros inversionistas y a las comunidades en las que operamos. Nuestro compromiso con la excelencia, innovación y sostenibilidad nos impulsa día a día a seguir siendo líderes y referentes en el sector de lujo y ultra lujo en nuestro país.



Filosofía Corporativa

En RLH Properties existe un compromiso genuino de continuar construyendo una cultura de excelencia, integridad y transparencia, convencidos de que la creación de valor compartido y la sostenibilidad son fundamentales para el éxito de nuestra empresa.

La estrategia corporativa de nuestra empresa se basa en cuatro pilares.



Selección de oportunidades de inversión

Centrada en activos privilegiados, tanto en destinos de playa como en ciudades, que se caractericen por tener ubicaciones irremplazables y únicas dentro de los principales mercados turísticos y urbanos de México y el Caribe.



Posicionamiento con operadores hoteleros de mayor reconocimiento a nivel mundial

Mantenemos estrechas relaciones con nuestros socios comerciales, obteniendo acceso a oportunidades de desarrollo y adquisición, las cuales podrían estar restringidas para nuestros competidores.



Aumento de la rentabilidad de los hoteles adquiridos

Identificación de oportunidades para incrementar la rentabilidad de nuestros hoteles en términos de tarifas, ocupación, nuevo inventario hotelero, renovaciones, espacios comerciales, venta de alimentos y bebidas, entre otros.



Creación de un portafolio balanceado y diversificado

Creación de un portafolio de hoteles de lujo y ultralujo balanceado y diversificado entre hoteles de playa y de ciudad.

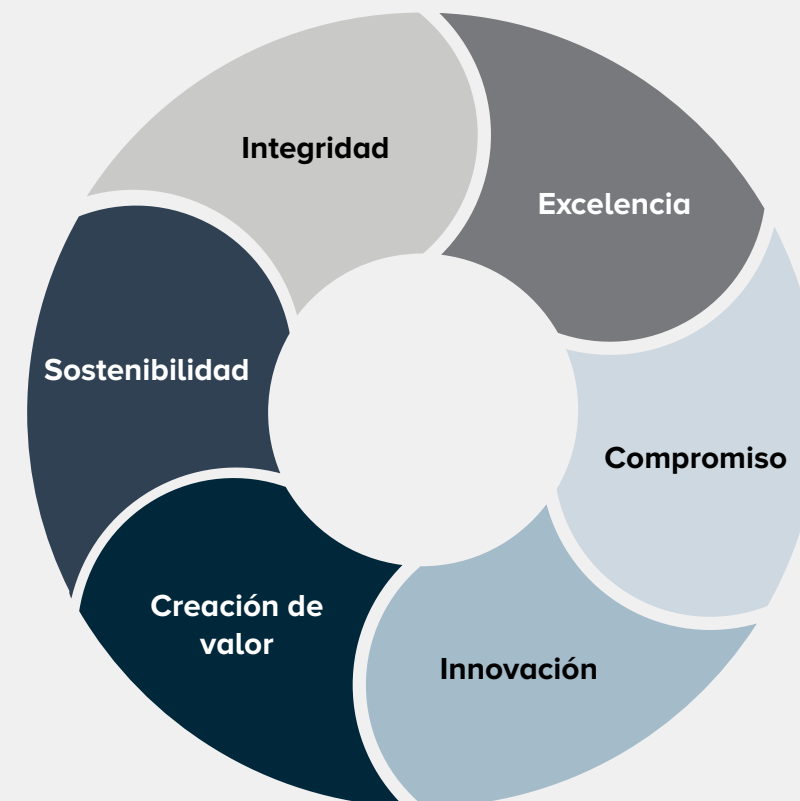
Misión

Adquisición, desarrollo y gestión de activos hoteleros y activos residenciales asociados, marcando la diferencia al ofrecer experiencias que perduran en el recuerdo de nuestros clientes y comprometiéndonos con nuestro equipo, accionistas, clientes, socios comerciales y entorno.

Visión

Crear la empresa mexicana más exitosa de activos hoteleros y residenciales asociados en el segmento de lujo y ultra lujo en México y el Caribe, con un enfoque estratégico y de excelencia, y que al mismo tiempo ofrezca experiencias únicas a nuestros clientes.y comprometiéndonos con nuestro equipo, accionistas, clientes, socios comerciales y entorno.

Valores



Portafolio

Ciudad de México



Nayarit



Quintana Roo



Al 31 de diciembre de 2023, RLH Properties cuenta con un portafolio hotelero conformado por 6 activos en operación con un total de 1,249 habitaciones disponibles y un activo en desarrollo con una propuesta de 134 habitaciones:

- **Activos de Ciudad**

Four Seasons Ciudad de México – 240 habitaciones

- **Activos de Playa**

Mayakoba

- Andaz Mayakoba – 214 habitaciones
- Banyan Tree Mayakoba – 160 habitaciones
- Fairmont Mayakoba – 401 habitaciones
- Rosewood Mayakoba – 129 habitaciones

Mandarina

- One&Only Mandarin – 105 habitaciones
- Rosewood Mandarin (en desarrollo) – 134 habitaciones

En paralelo, al cierre de 2023 RLH Properties cuenta con un portafolio residencial de 127 residencias de propiedad completa y 192 residencias fraccionales - todas con marcas hoteleras asociadas – dentro de los entornos de Mayakoba y Mandarin.

- **Negocio Residencial Mayakoba**

Fairmont Heritage Place - 54 residencias de propiedad completa y 192 unidades fraccionales

Rosewood Residences Mayakoba – 33 residencias

- **Negocio Residencial Mandarin**

One&Only Mandarin Private Homes – 40 residencias

Rosewood Mandarin Residences – proyecto en definición

Adicionalmente, la empresa cuenta con un campo de campo de golf, El Camaleón Mayakoba, y dos unidades de negocio que brindan experiencias complementarias al negocio hotelero y residencial, Mayakoba Experiences y Mandarin Experiences, que incluyen actividades terrestres y acuáticas en los dos diferentes destinos donde operan los resorts de playa.

Hotel	Año Fundación	Número de Habitaciones	Hectáreas de Terreno
Four Seasons Ciudad de México	1994	240	0.64
Mayakoba			240
Andaz Mayakoba	2016	214	10.9
Banyan Tree Mayakoba	2009	160	13.7
Fairmont Mayakoba	2006	401	13.4
Rosewood Mayakoba	2007	129	18.2
El Camaleón Mayakoba	2005	-	52
Mandarina			265
One&Only Mandarin	2020	105	34
Rosewood Mandarin (en desarrollo)	2024	134	21.5
Mandarina Polo & Equestrian Club	2020	-	59.9
Total		1,383	505.64

A continuación, se reporta también la superficie construida de los activos y unidades de negocio del portafolio de 2019 a 2023.

Hotel	m ² Construidos *				
	2019	2020	2021	2022	2023
Four Seasons Ciudad de México	39,430	39,430	39,430	39,430	39,430
Andaz Mayakoba	54,505	54,505	54,505	54,505	54,505
Banyan Tree Mayakoba	36,949	36,949	36,949	46,513	46,513
Fairmont Mayakoba	98,481	98,481	98,481	98,481	98,481
Rosewood Mayakoba	59,465	59,465	59,465	59,465	59,465
Mayakoba Experiences	9,720	9,720	9,720	9,720	9,720
One&Only Mandarin	-	-	45,134	45,134	45,134
Rosewood Mandarin	-	-	-	-	-
Mandarina Experiences	-	-	-	16,383	16,383
Total	298,550	298,550	343,684	369,630	369,630

* Esta tabla excluye la superficie de 52 ha de El Camaleón Mayakoba, 59.9 ha de Mandarin Polo & Equestrian Club y la superficie construida de Rosewood Mandarin, actualmente en desarrollo.



Four Seasons, Ciudad de México

Hoteles de ciudad

Four Seasons Ciudad de México

El hotel Four Seasons Ciudad de México abrió sus puertas en 1994 y está ubicado en avenida Paseo de la Reforma, uno de los corredores turísticos y financieros más importantes de la Ciudad de México y del país. Luego de su renovación en 2015, se convirtió en el líder del mercado y referente de lujo en la ciudad, distinguiéndose por su diseño arquitectónico único y su estilo distintivo con un patio interior que se ha convertido en un emblemático oasis urbano.

Es un hotel de lujo estilo hacienda con 240 habitaciones, de las cuales 40 son suites. Entre sus instalaciones, el hotel cuenta con spa, alberca exterior, gimnasio, un centro de negocios y 10 salones para eventos.

La experiencia culinaria en sus dos restaurantes es única; Zanaya ofrece los sabores auténticos de la costa del Pacífico mexicano y fue remodelado en 2016; Il Becco ofrece un estupendo menú italiano. Así mismo, el hotel cuenta con la panadería Pan Dulce y el reconocido cocktail bar Fifty Mils.

El hotel Four Seasons Ciudad de México alberga también una boutique de moda y revistas, una joyería Tane – reconocida internacionalmente por su orfebrería – y una galería especializada en arte contemporáneo, L/S Galería, todas arrendadas y operadas por terceros.



Hoteles de playa

Entorno Mayakoba

El complejo Mayakoba está situado en un espectacular tramo del Caribe mexicano, a lo largo de las tranquilas costas de la Riviera Maya, en el Estado de Quintana Roo. Rodeado de selva tropical, ofrece privacidad absoluta y serenidad. La comunidad cerrada, que abarca 240 hectáreas de lagunas cristalinas, selva tropical y playas, alberga cuatro hoteles de lujo y ultra lujo: Andaz Mayakoba, Banyan Tree Mayakoba, Fairmont Mayakoba y Rosewood Mayakoba, cada uno ofreciendo una experiencia única y sofisticada, así como residencias de marca, gastronomía de clase mundial, bienestar y clubes de playa.

Su nombre, que significa “lugar que está sobre el agua” en lengua maya, refleja su ubicación privilegiada entre lagunas cristalinas, manglares exuberantes, cenotes y paradisíacas playas de arena blanca.

Gracias a sus diversos programas de protección al medio ambiente y al constante y especial cuidado del ecosistema, los manglares han podido crecer desde los cuatro a los doce metros de altura y el número de especies animales ha incrementado de manera importante.

Con más de 300 especies de vertebrados, incluyendo una amplia variedad de aves que encuentran hogar en este paraíso tropical, Mayakoba es un santuario de biodiversidad. Gracias a sus programas de protección ambiental, mencionados a continuación, Mayakoba se ha convertido en un referente internacional de sostenibilidad:

- Política de Sustentabilidad del Desarrollo Turístico Mayakoba
- Programa de Responsabilidad Social y Cultural
- Programa de Riesgo y Emergencias Ambientales
- Programa de Manejo Integral de Fauna
- Programa de Manejo Integral de Vegetación
- Programa de Supervisión y Gestión Ambiental (herramienta principal del Sistema de Manejo y Gestión Ambiental)
- Programa de Manejo Integral de Residuos
- Programa de Manejo de Lagos y Canales

Mayakoba obtuvo en 2011 el premio Ulysses que otorga la Organización Mundial del Turismo en la categoría de Innovación en las Empresas por ser un Desarrollo Sustentable y Socialmente Responsable.



Fairmont Mayakoba, Riviera Maya

Desde 2013 obtuvo la Certificación en Calidad Ambiental Turística en el Nivel de Desempeño Ambiental 1 por parte de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), con renovaciones en 2015 y 2017. Posteriormente, en 2019 obtiene la certificación en el Nivel de Desempeño Ambiental 2, el más alto que otorga la autoridad, siendo el único destino turístico con este nivel de desempeño en el Estado de Quintana Roo.

Así mismo, los cuatro hoteles ubicados en Mayakoba cuentan con la certificación Preferred by Nature, certificación internacional más relevante e integral en términos de sostenibilidad basada en los Criterios Globales de Turismo Sostenible. Así mismo, cuentan con el Distintivo S, otorgado por la Secretaría de Turismo y con otros certificados y distintivos propios de cada operador. Por su parte, el campo de golf El Camaleón Mayakoba está certificado por Audubon International como Santuario Cooperativo.

Este destino es una fusión perfecta entre lujo sofisticado y un absoluto respeto por la naturaleza, atrayendo a viajeros que buscan experiencias excepcionales en un entorno que celebra y protege la belleza natural de la Riviera Maya.



Condominio Mayakoba

El entorno Mayakoba es administrado por Condominio Mayakoba, asociación civil independiente de RLH Properties que administra las áreas y bienes comunes. Es responsable de procurar el mejoramiento y mantenimiento del entorno, centrándose especialmente en la seguridad e higiene, preservación de vialidades, áreas verdes comunes, drenaje, iluminación y suministro de agua. En conclusión, Condominio Mayakoba se esfuerza por promover un ambiente propicio, seguro y armonioso para todos los residentes y visitantes, velando por su bienestar y garantizando que tengan una experiencia inolvidable.

Andaz Mayakoba

El hotel Andaz Mayakoba abrió sus puertas en diciembre de 2016, operado por el grupo hotelero Hyatt. Se encuentra ubicado en un terreno de 108,500 metros cuadrados con 54,505 metros cuadrados de construcción. Andaz Mayakoba cuenta con 214 habitaciones, de las cuales 58 se encuentran en el lote de playa. Cuenta con 5 categorías de habitaciones y 6 categorías de suites. Dentro del complejo Mayakoba, representa la principal opción del segmento que busca una propuesta moderna y sofisticada.

Andaz Mayakoba ha sido constantemente clasificado entre los 10 mejores resorts de México en los premios Readers' Choice de Condé Nast Traveler.

Banyan Tree Mayakoba

Banyan Tree Mayakoba es un lugar donde las tradiciones y hospitalidad local se fusionan con la cultura asiática. Abrió sus puertas en 2009, siendo el primer resort Banyan Tree en América Latina. Se destaca por ofrecer una experiencia única en sus 164 villas, cada una diseñada para proporcionar un auténtico santuario de tranquilidad y lujo. Rodeados por la exuberante belleza natural, nuestros huéspedes se sumergen en un mundo de serenidad desde su llegada.

En 2021, se identificó la oportunidad de incrementar el inventario en el área de playa y laguna, realizándose un ambicioso plan de expansión con el desarrollo de 34 habitaciones adicionales en la playa y concluyendo en 2022 con la construcción de 7 habitaciones más en la laguna, dando un total de 41 habitaciones adicionales al inventario original del hotel.

La extraordinaria oferta gastronómica y de bienestar en el hotel lo convierten en un verdadero santuario para los sentidos.

Fairmont Mayakoba

El hotel Fairmont Mayakoba fue inaugurado en 2006 y es operado por el grupo Accor. Se encuentra ubicado en un terreno de 134,380 metros cuadrados y cuenta con 401 habitaciones, 367 en el lote interior y 34 en el lote de playa. Destaca por su extensa playa, la más grande en Mayakoba.

En 2020, se tomó la decisión de iniciar el proyecto de renovación integral del hotel a cargo de la firma de diseño de interiores Room 1804. El proyecto de renovación concluyó en 2023 y representó una inversión aproximada de USD\$44.3M.

Tras su renovación, el hotel se ha repositionado como una de las principales ofertas de lujo en el destino. Cuenta con 401 habitaciones y suites contemporáneas que reflejan tonos y texturas frescas y naturales. Además de contar con un majestoso y totalmente nuevo club de playa, el hotel ofrece una amplia gama de opciones gastronómicas.

Rosewood Mayakoba

El hotel Rosewood Mayakoba, inaugurado en 2007, cuenta con 129 habitaciones, 75 en zona de laguna, 46 en zona de playa y 8 en la isla del spa. Rosewood Mayakoba se ha posicionado como líder en el mercado y entre los mejores hoteles a nivel nacional e internacional, garantizando una atención al detalle incomparable. Rodeado por lagunas de color esmeralda, manglares exuberantes y una playa de arena blanca, este destino redefine la sofisticación atemporal y establece un nuevo estándar de excelencia.

Las experiencias en Rosewood Mayakoba reflejan la belleza y la cultura local, con diversas experiencias, dos clubes de playa y una excepcional oferta culinaria. Aquí Me Quedo es el más reciente oasis solo para adultos en Rosewood Mayakoba. Por su parte, Zapote Bar es un bar reconocido internacionalmente por sus cocteles artesanales inspirados en Yucatán y una celebración de la cultura mexicana. Cuenta con reconocimientos internacionales, incluyendo el No.11 North America 50 Best Bars Awards 2023 y el Mejor Bar en México, 2023 por Food and Travel.

En 2023 el hotel fue nombrado #1 Best Hotel in Mexico por US News & World Report, consolidando su posición como un referente de lujo en el país.



Rosewood Mayakoba, Riviera Maya

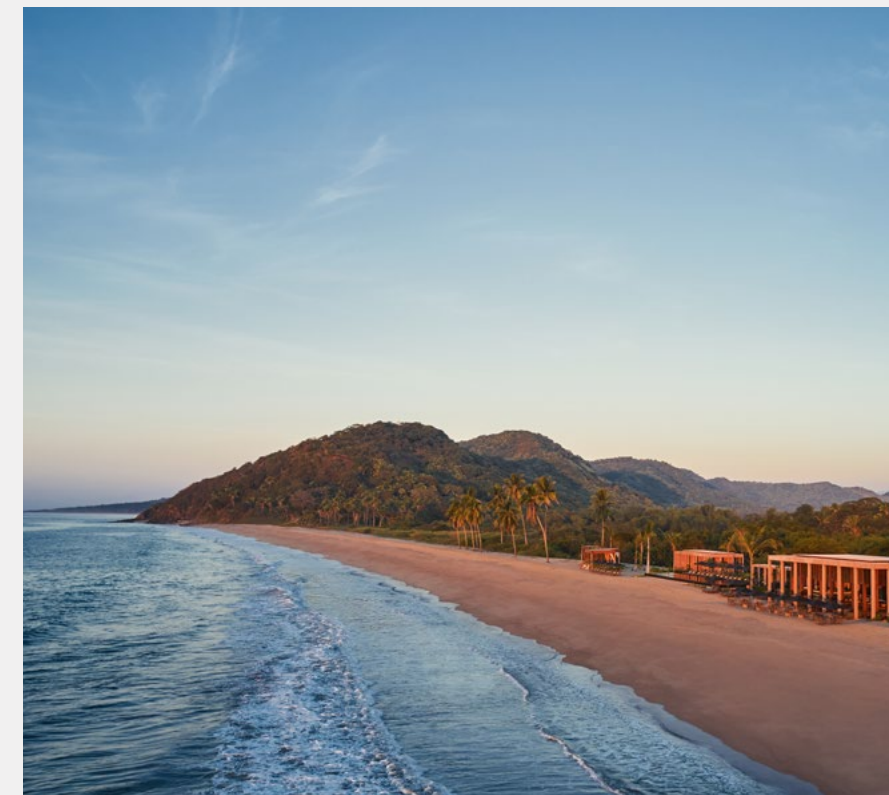


Carao - Mandarin, Riviera Nayarit

Entorno Mandarin

En la exuberante Riviera Nayarit, a una hora del Aeropuerto Internacional de Puerto Vallarta, se encuentra Mandarin, un santuario que abarca 265 hectáreas de selva tropical y 1.6 kilómetros de playa al lado de la majestuosa Sierra de Vallejo. Concebido como un refugio de lujo incomparable en México y a nivel mundial, Mandarin ofrece vistas impresionantes y una baja densidad que asegura una experiencia exclusiva de conexión con la naturaleza. Enmarcando una hermosa bahía se alzan dos montañas, donde se asienta el prestigioso hotel One&Only Mandarin y el futuro hotel Rosewood Mandarin, ambos testigos de la belleza natural sin igual que caracteriza a este destino. En el centro de esta maravilla natural se encuentra el Mandarin Polo & Equestrian Club, una de las joyas del entorno. El desarrollo a futuro contempla la construcción de otros hoteles de lujo, productos residenciales y un campo de golf.

Mandarin se destaca por su asombroso ecosistema, hogar de árboles con más de dos siglos de historia y una rica diversidad de flora y fauna. Desde su concepción, ha abrazado el compromiso con la preservación ambiental y la sostenibilidad, aspirando a alcanzar certificaciones y reconocimientos que estén a la altura de los logrados por Mayakoba.



Condominio Mandarinina

La gestión y administración del Entorno Mandarinina son responsabilidad de Condominio Mandarinina, asociación civil independiente a RLH Properties. Condominio Mandarinina se encarga del mantenimiento y la operación de las áreas y bienes comunes, así como de garantizar la mejora continua y el cuidado del destino en todos los aspectos. Esto incluye la seguridad, higiene, preservación del medio ambiente, mantenimiento de las vialidades y áreas verdes, así como la iluminación, drenaje y suministro de agua y energía eléctrica. Además, se compromete a buscar constantemente formas de mejorar la calidad de vida de quienes laboran en Mandarinina. Mediante una gestión eficiente y proactiva, Condominio Mandarinina se esfuerza por mantener un entorno seguro, limpio y agradable para todos.

One&Only Mandarinina

El hotel One&Only Mandarinina es el activo más reciente del portafolio de RLH Properties. Es un resort de ultra lujo con 105 llaves, donde los huéspedes pueden sumergirse en la belleza y serenidad de este idílico entorno natural. La construcción del hotel inició en 2018 y abrió sus puertas el 1 de noviembre de 2020 bajo la operación del grupo hotelero Kerzner. Tiene una superficie aproximada de 34 hectáreas ubicadas frente al mar, así como un componente residencial bajo la marca One&Only.

Este resort de playa ofrece villas privadas entre árboles y acantilados donde disfrutar de una experiencia inigualable. La propiedad cuenta con una excepcional oferta culinaria en 4 establecimientos, un club de playa con una escollera frente al mar que crea una playa exclusiva, un spa con concepto inmersivo en la naturaleza, cinco albercas y un club de niños.

En 2023, el hotel One&Only Mandarinina fue reconocido como el mejor hotel de Norteamérica y el octavo mejor hotel en el mundo por The World's 50 Best Hotels. Además, se ha posicionado como una de las ofertas de lujo más exclusivas en todo continente americano.

Rosewood Mandarinina

El hotel Rosewood Mandarinina, programado para abrir sus puertas a finales de 2024, ofrecerá una selección de habitaciones, suites y residencias privadas con impresionantes vistas al mar y a la montaña. Inspirado en las ricas tradiciones de los pueblos huicholes y coras, nativos de la zona, este hotel contará con aproximadamente 140 habitaciones y un complejo residencial privado. Con una variedad de opciones gastronómicas, un club de playa, spa, piscinas y gimnasio, Rosewood Mandarinina ofrecerá una experiencia personalizada y única.

Otras unidades de negocio

Mayakoba Experiences

Mayakoba Experiences es la unidad de negocio dentro de Mayakoba dedicada a ofrecer actividades para disfrutar del entorno Mayakoba al máximo. Con opciones diseñadas para familias, parejas y amantes de la aventura, ofrece desde tranquilos paseos en kayak y sesiones de tiro con arco hasta emocionantes partidos de tenis, recorridos en bote y excursiones en bicicleta.

Para aquellos que buscan emociones acuáticas, Mayakoba Experiences presenta una variedad de actividades como buceo, motos acuáticas y tablas de surf motorizadas. Así mismo, su lujoso barco deportivo Van Dutch de 55 pies brinda la oportunidad de explorar las cristalinas aguas del mar Caribe y descubrir las impresionantes playas cercanas a Mayakoba, creando recuerdos inolvidables.

El Camaleón Mayakoba, obra maestra diseñada por Greg Norman, forma parte de esta unidad de negocio. Se trata de un espectacular campo de golf de 18 hoyos que se convirtió en el primer campo de golf del PGA TOUR en América Latina y en 2023 fue el anfitrión de la primera edición de LIV Golf Mayakoba, evento inaugural de la temporada 2023 de LIV Golf League.

El Camaleón Mayakoba se desenvuelve armoniosamente a través de los diversos ecosistemas de Mayakoba, incluyendo la exuberante selva tropical, densos manglares, canales de agua dulce y las impresionantes playas de la Riviera Maya. Con cinco marcas de salida en cada hoyo, ofrece una experiencia de juego excepcional para golfistas de todos los niveles, mientras captura vistas espectaculares. El cenote natural conocido como "cave bunker" y conservado al descubierto por el equipo de diseño de Greg Norman vuelve inolvidable al hoyo 7.

Además de su extraordinario diseño, cuenta con una casa club – recién renovada en 2023, con una inversión aproximada de USD \$4M –, una zona de práctica y la prestigiosa escuela de golf de Jim Mclean, en funcionamiento desde 2009. Así mismo, El Camaleón Mayakoba, ha sido reconocido por su compromiso con el medio ambiente, obteniendo la certificación de Audubon International como Santuario Cooperativo.

Por otro lado, en el corazón de Mayakoba se encuentra “El Pueblito”, plaza tradicional mexicana con una colorida arquitectura de estilo colonial con una interesante oferta para huéspedes y visitantes de Mayakoba:

- **Patio central:** Lugar mágico para eventos al aire libre que permite una gran variedad de montajes, recreando las auténticas fiestas mexicanas de pueblo con un toque de sofisticación.
- **Tiendas boutique:** Locales con una amplia variedad de recuerdos artesanales elaborados por artesanos de diferentes regiones de México.
- **Capilla:** Lugar excepcional para bodas y bautizos en Mayakoba. Sus imponentes puertas de madera abren a la plaza del pueblo, donde la arquitectura tradicional y los vibrantes colores mexicanos dan vida al espíritu de la Riviera Maya.
- **Cooking School:** Una divertida e interactiva clase de cocina impartida por chefs, que enseñan cómo incorporar tradiciones mexicanas al repertorio culinario.
- **Arcade:** Centro de entretenimiento y auténtico imán para fanáticos de los juegos interactivos. El centro está equipado con juegos como Mario Kart, Daytona Racing Cars, motos de carreras, canastas de basquetbol, mesa de hockey, línea de boliche, simulador de snowboard y futbolito, todo con el objetivo de que cualquier miembro de la familia pueda divertirse.



En cuanto a la oferta gastronómica de El Pueblito, es operada por los hoteles de Mayakoba y se integra por los siguientes establecimientos:

- **Sweet Spot:** Operado por Fairmont Mayakoba, es una dulcería con más de 50 tipos de dulces y una amplia variedad de helados artesanales.
- **Pan Dulce Quinta Estación:** Operado por Rosewood Mayakoba, se especializa en repostería mexicana y cafetería.
- **La Fondita:** Operado por Rosewood Mayakoba, ofrece auténticos sabores urbanos servidos en medio de una decoración que remite a una elegante cantina con gran ambiente. Dentro del menú, se encuentran algunos de los platos favoritos de la cocina mexicana, como tostadas y tacos, complementados con aguas frescas, cervezas artesanales y mezcals.
- **The Burger Shop:** Operado por Banyan Tree Mayakoba, es un restaurante contemporáneo con hamburguesas gourmet personalizables.



Mandarina Experiences

Mandarina Experiences es la unidad de negocio dentro de Mandarin que ofrece una cautivadora selección de actividades diseñadas para sumergir a residentes y huéspedes en la exuberante belleza natural de la región, generando una auténtica conexión con la naturaleza. Mandarin Experiences presenta una amplia gama de opciones que incluyen caminatas por senderos, emocionantes recorridos en bicicleta, partidos de tenis, tirolesa y paseos a caballo frente a impresionantes paisajes.

Para aquellos que buscan aventuras acuáticas, ofrece oportunidades para explorar a través del buceo, observar la majestuosidad de las ballenas en su hábitat natural, entre otras.

Así mismo, cuenta con el exclusivo Canalan Beach Club, impresionante refugio junto al mar donde los visitantes pueden relajarse y deleitarse con los magníficos atardeceres del Pacífico Mexicano. Este elegante club de playa también alberga el restaurante italiano Allora, con una oferta culinaria excepcional en un entorno verdaderamente cautivador.

Ubicado en el centro de Mandarin, en la zona plana, se encuentra Mandarin Polo & Equestrian Club, que ofrece a residentes y huéspedes una amplia variedad de actividades ecuestres, como salto, dressage y polo. Este club cuenta con instalaciones de clase mundial, incluyendo un campo de polo, una pista cubierta y otra al aire libre, así como 20 establos y una clínica veterinaria. Con una arquitectura innovadora que se integra armoniosamente con el entorno natural, es un espacio donde jinetes de todas las edades, habilidades y procedencias se reúnen para aprender, practicar y competir.



Negocio residencial

Fairmont Residences Mayakoba y Fairmont Heritage Place Mayakoba

Fairmont Residences Mayakoba es una exclusiva colección de 54 residencias en propiedad completa, inmersas en la exuberante vegetación, lagunas y senderos. Sus amplios planos están diseñados para el disfrute y recreación, exhibiendo interiores sofisticados y una perfecta integración entre espacios interiores y exteriores. Los residentes disfrutan de una privacidad y exclusividad absoluta, además de tener acceso a los extraordinarios servicios y comodidades de Fairmont Mayakoba.

Por su parte, Fairmont Heritage Place presenta una exclusiva colección de 16 residencias fraccionadas (12 fracciones por residencia) dando un total de 192 fracciones residenciales en co-propiedad. Esta modalidad brinda la oportunidad única de ser dueño de una porción del prestigio de Fairmont a una fracción del costo. El resultado, es una oferta residencial que combina los beneficios de la propiedad con los lujos del prestigio de la marca Fairmont.

Rosewood Residences Mayakoba

Rosewood Residences Mayakoba representa una exclusiva colección de villas privadas ubicadas a lo largo de las lagunas de Mayakoba. Con un enfoque moderno y meticuloso, cada villa es una obra de arte que ofrece un lujo incomparable. Estas residencias cuentan con piscinas privadas frente a los canales, donde la naturaleza y paisaje son los elementos principales de la experiencia.

Rosewood Residences Mayakoba consiste en un conjunto de 33 exclusivas unidades de propiedad completa, completamente amuebladas con lujo y comodidades sin igual, que van desde 2 hasta 6 habitaciones. Para el verano de 2024, habrá 27 residencias construidas y 6 más en construcción, con fecha tentativa de conclusión de obra a finales del año.



Los propietarios de estas lujosas residencias tienen acceso a todas las instalaciones del hotel Rosewood Mayakoba, así como al exclusivo programa Rosewood Reserve, que ofrece beneficios y privilegios exclusivos en cada uno de los hoteles de esta prestigiosa marca.

One&Only Mandarin Private Homes

Se trata de una colección de máximo 55 villas de exquisito diseño, perfectamente integradas con el entorno natural. Situadas entre los árboles de la selva tropical, con impresionantes vistas a las montañas y al océano Pacífico, estas residencias son las primeras en el mundo en ser operadas por la prestigiosa y emblemática marca One&Only en el segmento de ultra lujo. Cada villa ofrece un refugio privado, sereno y aislado, donde los residentes pueden disfrutar de las lujosas amenidades y servicios del hotel One&Only Mandarin, así como de todo el espectacular entorno Mandarin.

La innovadora arquitectura de Studio Rick Joy integra perfectamente cada habitación con la belleza del entorno natural, ofreciendo espectaculares vistas y proporcionando una sensación de conexión con la naturaleza.

Rosewood Residences Mandarin

Elevándose sobre la montaña norte, Rosewood Residences Mandarin ofrece una experiencia singular y personalizada para sus residentes, presentando una colección de residencias privadas con vistas panorámicas únicas, donde los residentes y huéspedes serán deleitados con la reconocida hospitalidad de la marca Rosewood. El número total de residencias a construir está en proceso de definición.

Componente	Inventario de residencias de propiedad completa	Inventario de residencias fraccionales
Fairmont Mayakoba	54	192
Rosewood Mayakoba	33	-
One&Only Mandarin *	40	-
Rosewood Mandarin	Por definir	-
Total	127	192

* Se reportan las unidades de los lotes que están activos.



One&Only Mandarin Private Homes, Riviera Nayarit

Ocupación de nuestros activos hoteleros

Como se comentó en la sección anterior, en 2021 se identificó la oportunidad de incrementar el inventario de habitaciones de Banyan Tree Mayakoba, comenzando un ambicioso proyecto de expansión con el desarrollo de 34 habitaciones de playa adicionales y concluyendo en 2022 con la construcción de 7 habitaciones más en la laguna, dando un total de 41 habitaciones adicionales al inventario original del hotel. Esto tuvo una repercusión importante en la ocupación del hotel respecto a 2019, año base.

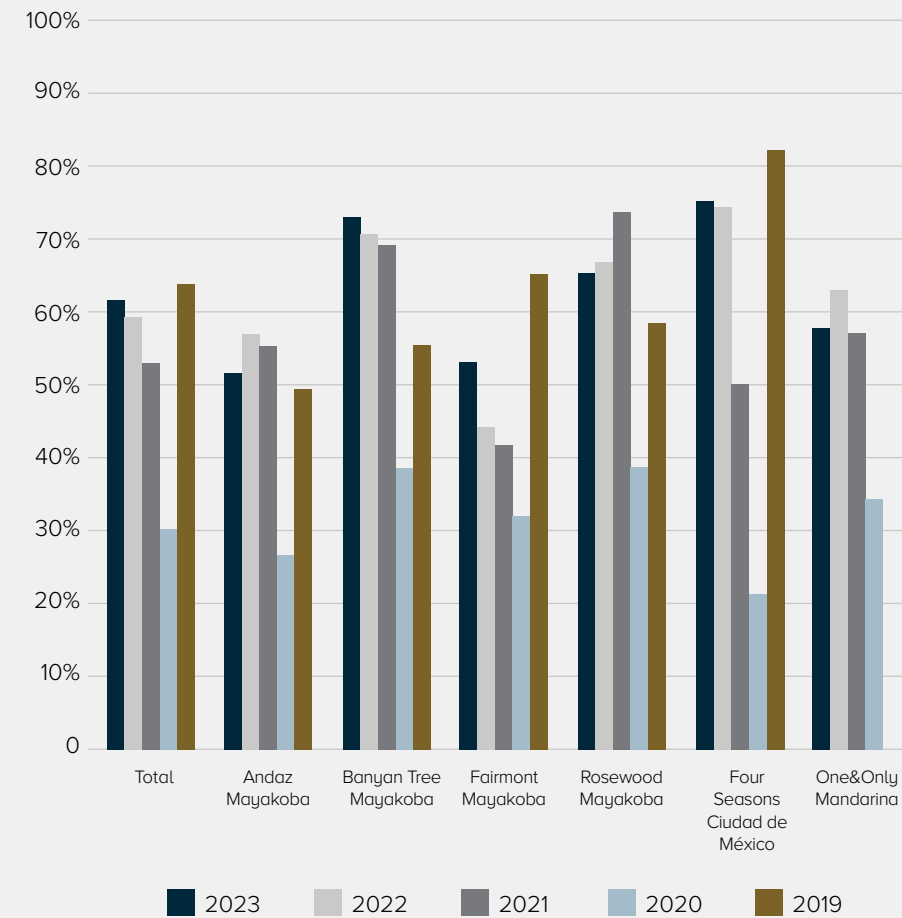
Habitaciones disponibles	Real 2019	Real 2023	Variación
Total	404,055	456,673	13%
Four Seasons Ciudad de México	87,600	87,600	0%
Andaz Mayakoba	78,110	78,110	0%
Banyan Tree Mayakoba	44,895	59,188	32%
Fairmont Mayakoba	146,365	146,365	0%
Rosewood Mayakoba	47,085	47,085	0%
One&Only Mandarinina *	0	38,325	100%

En 2023 observamos un aumento en la ocupación en la mayoría de nuestros activos hoteleros en comparación con 2019. No obstante, seguimos trabajando en definir nuevas estrategias que nos permitan incrementar nuestra ocupación, maximizar nuestros beneficios en todos nuestros activos y capitalizar los proyectos de expansión y renovación que se han ejecutado en años anteriores.

Habitaciones ocupadas	Real 2019	Real 2023	Variación
Total	260,888	281,531	8%
Four Seasons Ciudad de México	72,263	66,127	-8%
Andaz Mayakoba	39,157	40,686	4%
Banyan Tree Mayakoba	24,966	43,564	74%
Fairmont Mayakoba	96,763	78,021	-19%
Rosewood Mayakoba	27,739	30,817	11%
One&Only Mandarinina *	0	22,316	100%

*One&Only Mandarinina abrió en 2020.

Tasa de ocupación



Cadena de valor

Como parte de la operación de nuestros activos, gestionamos cuidadosamente una importante cadena de suministro con elementos de la más alta calidad. Esta cadena abarca alimentos y bebidas, mobiliario y equipo, así como insumos de mantenimiento. Nos aseguramos de contar con proveedores de servicios que se adhieran a los más elevados estándares de calidad, sostenibilidad y que demuestren un sólido compromiso con la integridad corporativa. Nuestro objetivo es garantizar que cada componente de nuestra operación refleje nuestra dedicación por la excelencia, integridad y sostenibilidad.

Resultados financieros

GRI 201-1

Indicadores Operativos del 2023

Activos Estabilizados y Otros Activos

Indicador	2021	2022	2023	% Var. 2023 vs. 2011	% Var. 2023 vs. 2022
ADR (USD)	\$538	\$651	\$684	27.2%	5.1%
ADR (MXN)	\$10,960	\$13,063	\$12,203	11.3%	(6.6%)
Ocupación (%)	53.7%	59.7%	62.0%	8.3 pp	2.3 pp
RevPAR (USD)	\$289	\$389	\$424	46.7%	9.1%
RevPAR (MXN)	\$5,886	\$7,796	\$7,561	28.5%	(3.0%)
Ingresos Totales (USD '000)	\$216,861	\$290,720	\$327,618	51.1%	12.7%
Ingresos Totales (MXN '000)	\$4,415,223	\$5,832,627	\$5,842,197	32.3%	0.2%
EBITDA* (USD '000)	\$49,740	\$80,036	\$87,099	75.1%	8.8%
EBITDA* (MXN '000)	\$1,017,233	\$1,605,170	\$1,572,073	54.5%	(2.1%)
EBITDA* Neto de Fondo de Reserva (USD '000)	\$45,690	\$70,933	\$76,628	67.7%	8.0%
EBITDA* Neto de Fondo de Reserva (MXN '000)	\$934,579	\$1,422,555	\$1,385,281	48.2%	(2.6%)
Margen EBITDA (%)	23.0%	27.5%	26.9%	3.9 pp	(0.6 pp)
Margen EBITDA Neto de Fondo de Reserva (%)	21.2%	24.4%	23.7%	2.5 pp	(0.7 pp)

Activos en Operación

Indicador	2021	2022	2023	% Var. 2023 vs. 2011	% Var. 2023 vs. 2022
ADR (USD)	\$601	\$726	\$750	24.7%	3.3%
ADR (MXN)	\$12,250	\$14,573	\$13,382	9.2%	(8.2%)
Ocupación (%)	54.0%	60.0%	61.6%	7.6 pp	1.7 pp
RevPAR (USD)	\$325	\$436	\$462	42.3%	6.1%
RevPAR (MXN)	\$6,615	\$8,743	\$8,250	24.7%	(5.6%)
Ingresos Totales (USD '000)	\$255,637	\$347,603	\$386,874	51.3%	11.3%
Ingresos Totales (MXN '000)	\$5,204,854	\$6,977,364	\$6,902,023	32.6%	(1.1%)
EBITDA* (USD '000)	\$62,161	\$93,905	\$95,797	54.1%	2.0%
EBITDA* (MXN '000)	\$1,270,164	\$1,884,962	\$1,731,624	36.3%	(8.1%)
EBITDA* Neto de Fondo de Reserva (USD '000)	\$57,649	\$83,706	\$83,767	45.3%	0.1%
EBITDA* Neto de Fondo de Reserva (MXN '000)	\$1,178,062	\$1,680,346	\$1,516,975	28.8%	(9.7%)
Margen EBITDA (%)	24.4%	27.0%	25.1%	0.7 pp	(1.9 pp)
Margen EBITDA Neto de Fondo de Reserva (%)	22.6%	24.1%	22.0%	(0.7 pp)	(2.1 pp)

* EBITDA próforma agregado (SoTP) de la totalidad de los activos en operación, no auditados y sin ajustes de consolidación.

Estrategia de Sostenibilidad

GRI 2-24

Con el objetivo de asegurar nuestra permanencia en el largo plazo, estamos comprometidos con la integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestra estrategia corporativa.

Reconocemos la importancia de alinear nuestras prácticas con las tendencias globales de desarrollo sostenible y responder a las expectativas de nuestros grupos de interés. En este sentido, desde 2020 hemos emprendido un camino transformador para fortalecer nuestro desempeño en sostenibilidad.

Compromiso con la sostenibilidad

En RLH Properties hemos continuado con paso firme hacia la consolidación de la estrategia de sostenibilidad de nuestra empresa, fortaleciendo nuestras prácticas, midiendo nuestro desempeño y comunicando nuestros resultados de manera transparente. Estamos orgullosos del camino recorrido y seguiremos trabajando intensamente para lograr consolidarnos como líderes y referentes de sostenibilidad en el sector.

Pilar ambiental

- **Reducir nuestro impacto ambiental:** Buscamos implementar prácticas que logren minimizar nuestro impacto ambiental, contribuyendo a la preservación del medio ambiente y a la mitigación del cambio climático.
- **Fomentar el consumo responsable de recursos:** Promovemos medidas de eficiencia energética e hídrica, compras sustentables, así como iniciativas de concientización para involucrar a colaboradores en la adopción de prácticas sostenibles.
- **Garantizar la conservación de la biodiversidad y servicios ecosistémicos:** Colaboramos con especialistas para proteger, conservar y/o restaurar los entornos naturales en los que operamos.

Pilar social

- **Contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades:** A través de inversión social, voluntariado y alianzas estratégicas, trabajamos con las comunidades locales para generar un impacto positivo en su bienestar y calidad de vida.
- **Asegurar el bienestar y prácticas laborales justas:** Brindamos a nuestra plantilla laboral un entorno de trabajo seguro, inclusivo y que promueve su desarrollo profesional y personal, fomentando la diversidad, equidad e inclusión en todos los niveles.

Avances en la Estrategia de Sostenibilidad

Somos conscientes de la enorme responsabilidad que tenemos como sector y como empresa de contribuir activamente a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, así como de la relevancia que tiene la sostenibilidad en nuestro sector y, desde luego, en nuestro modelo de negocio. A lo largo de los últimos años, hemos dado importantes pasos para fortalecer nuestra estrategia de sostenibilidad y avanzar en nuestro compromiso de creación de valor compartido.

2021

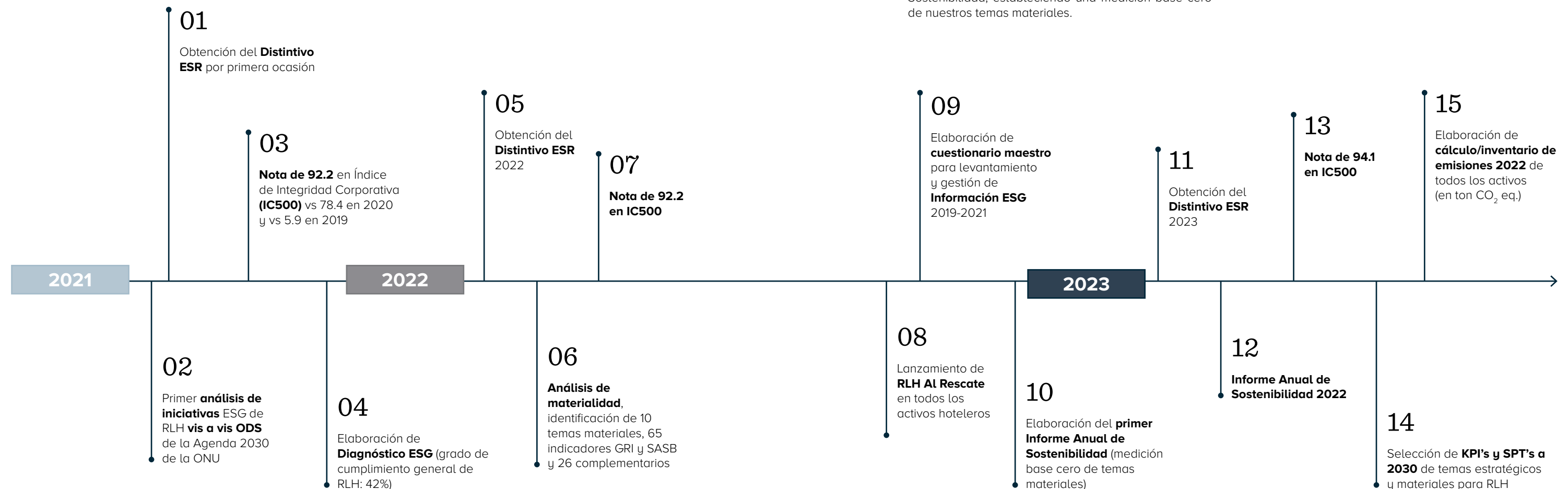
- Obtuvimos por primera ocasión el Distintivo ESR otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).
- Realizamos nuestro primer Análisis de Acciones ASG, evaluando nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.
- Obtuvimos una nota de 92.2 en el Índice de Integridad Corporativa de las 500 empresas más importantes de México (IC500).
- Llevamos a cabo un exhaustivo diagnóstico de nuestra gestión en temas ambientales sociales y de gobernanza (ASG) para evaluar nuestro desempeño en sostenibilidad, logrando un 42% inicial.

2022

- Obtuvimos por segundo año consecutivo el Distintivo ESR otorgado por Cemefi.
- Mantuvimos la nota de 92.2 en el IC500.
- Lanzamos el programa RLH Al Rescate en todos nuestros activos hoteleros en colaboración con Bancos de Alimentos de México, con el objetivo de recuperar excedentes de alimento apto para consumo en beneficio de población vulnerable, contribuyendo también a disminuir emisiones que se hubieran generado de haber desechado el alimento.
- Concluimos nuestro Análisis de Materialidad, identificando los temas ASG más relevantes para nuestra empresa y nuestros grupos de interés.
- Determinamos los principales indicadores ASG a medir, monitorear y reportar, incluyendo 57 indicadores GRI, 8 SASB y 26 complementarios. Posteriormente, estructuramos nuestro cuestionario maestro para la recopilación y gestión de información ASG. Este hito nos permitió emitir nuestro primer Informe Anual de Sostenibilidad, estableciendo una medición base cero de nuestros temas materiales.

2023

- Obtuvimos por tercer año consecutivo el Distintivo ESR otorgado por Cemefi.
- Emitimos nuestro segundo Informe Anual de Sostenibilidad, ampliando nuestro alcance con la inclusión de nuevos indicadores GRI y SASB previamente no gestionados, así como aquellos incluidos en el Cuestionario ASG de la AMAFORE.
- Obtuvimos una nota de 94.1 en el IC500.
- Lanzamos el programa RLH Al Rescate en Mandarina Experiences.
- Desarrollamos nuestro inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1 y 2 para consolidar las emisiones generadas por todos nuestros activos en operación en 2022, incluyendo también el consumo de refrigerantes.
- Realizamos el análisis para seleccionar indicadores ASG relevantes (KPI) y establecer metas ambiciosas para 2030.



Próximos pasos

En 2024 y 2025 buscaremos fortalecer nuestra estructura de gobierno y gestión de riesgos en materia de sostenibilidad: Capacitaremos a nuestro Consejo de Administración en aspectos ASG, brindándoles conocimientos y herramientas para integrar criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones estratégicas; desarrollaremos un Comité de Sostenibilidad, definiendo funciones, responsabilidades y composición, asegurando la representación de las áreas clave de nuestra empresa; identificaremos y priorizaremos los riesgos ASG asociados a cada uno de nuestros activos hoteleros, evaluándolos según su impacto, probabilidad e impacto económico.

El fortalecimiento de nuestra gobernanza en materia de sostenibilidad, el mapeo de riesgos ASG de nuestra empresa, en conjunto con los indicadores y metas que se han establecido, nos permitirán continuar direccionando nuestra estrategia de sostenibilidad de largo plazo.



Análisis de materialidad

GRI 3-1, 3-2, 3-3

En 2022 realizamos un análisis de materialidad con la finalidad de identificar los temas ambientales, sociales y de gobernanza más relevantes para nuestra empresa y nuestros grupos de interés. Este análisis nos permitió comprender los riesgos y oportunidades asociados a estos temas, sentando las primeras bases para el desarrollo de nuestra estrategia de sostenibilidad.

Metodología

1. Identificación y priorización de grupos de interés: Definimos nuestros principales grupos de interés y evaluamos su relevancia para la empresa, priorizándolos según el nivel de influencia que tienen sobre nuestras operaciones, decisiones estratégicas y el grado de interés que muestran en nuestro desempeño en sostenibilidad.

Para los grupos de interés internos:

2. Revisión de iniciativas ASG internas: Analizamos las prácticas y proyectos existentes en materia ambiental, social y de gobernanza para identificar las prioridades internas y establecer una base sólida para el desarrollo de nuestra estrategia.

3. Entrevistas con Comité Directivo: Realizamos entrevistas con el Comité Directivo de RLH Properties para obtener perspectivas internas sobre los temas ASG más importantes para la empresa y su permanencia en el largo plazo.

Para los grupos de interés externos:

4. Análisis de las prioridades de los grupos de interés externos: Examinamos la información disponible públicamente para comprender las expectativas y prioridades ASG de nuestros grupos de interés.

5. Identificación de temas materiales: A partir de los pasos anteriores, determinamos los 10 temas ASG más relevantes para RLH Properties, clasificados en tres categorías:

- **Ambientales (3):** Cambio climático y emisiones, Capital natural y Gestión de residuos.
- **Sociales (3):** Relaciones comunitarias, Diversidad e inclusión y Derechos humanos.
- **Gobernanza (4):** Estructura y mecanismos de gobernanza, Comportamiento ético corporativo, Servicio al cliente y Gestión de riesgos.

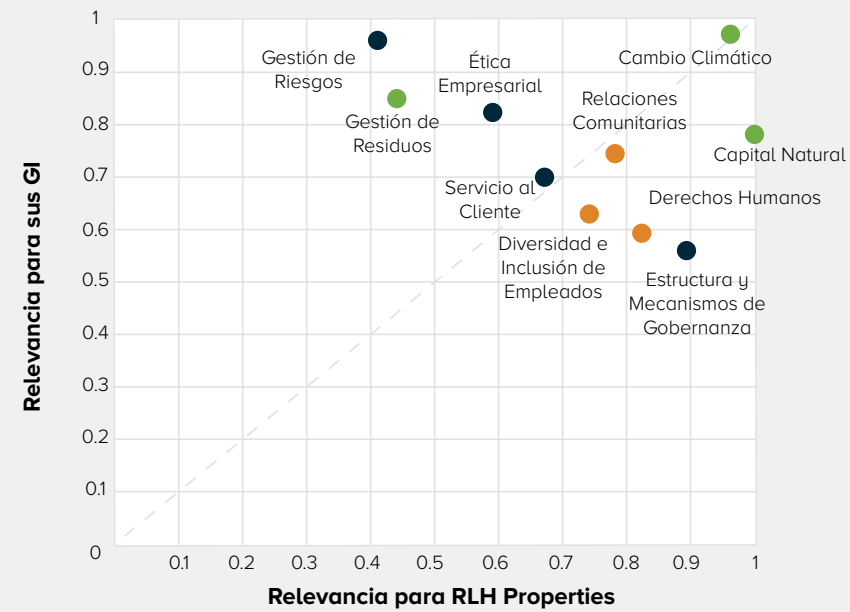
Para mayor detalle del alcance de cada tema material, revisar el anexo en este mismo documento.

6. Evaluación de la relevancia de cada tema para los grupos de interés: Determinamos la importancia que cada grupo de interés tiene para los temas materiales identificados.

● Importancia alta ● Importancia media ● Importancia baja

Tema material	RLH Properties	Grupos de interés					
		Inversionistas	Reguladores	Industria, competencia y líderes S&P	Sector financiero	Medios de Comunicación	Iniciativas voluntarias
Cambio climático y emisiones (Gases de Efecto Invernadero y Energía)	●	●	●	●	●	●	●
Capital natural	●	●	●	●	●	●	●
Gestión de residuos	●	●	●	●	●	●	●
Relaciones comunitarias	●	●	●	●	●	●	●
Diversidad e inclusión	●	●	●	●	●	●	●
Derechos humanos	●	●	●	●	●	●	●
Estructura y mecanismos de gobernanza	●	●	●	●	●	●	●
Comportamiento ético corporativo	●	●	●	●	●	●	●
Servicio al cliente	●	●	●	●	●	●	●
Gestión de riesgos	●	●	●	●	●	●	●

7. Elaboración de la matriz de materialidad: Desarrollamos una matriz que representa visualmente la prioridad de los temas materiales para RLH Properties y nuestros grupos de interés.



8. Selección de indicadores: Identificamos 65 indicadores de los estándares GRI y SASB, junto con 26 indicadores complementarios, con el objetivo de medirlos, gestionar nuestro desempeño en los temas materiales y comunicarlos a nuestros grupos de interés. De estos indicadores, 57 son de alta prioridad y se reportan anualmente.

En 2024, buscaremos actualizar nuestro análisis de materialidad conforme a las mejores prácticas del mercado. En esta actualización, realizaremos un análisis de doble materialidad con el objetivo de identificar de qué manera los desafíos de sostenibilidad en nuestro entorno pueden afectar financieramente a la empresa.



Grupos de interés

GRI 2-29

Como parte de los trabajos para el análisis de materialidad realizado en 2022, se identificaron los grupos de interés para nuestra empresa, con quienes existe una comunicación constante para atender cualquier requerimiento en materia de sostenibilidad.

Grupo de interés	Frecuencia de comunicación	Gestión en materia de Sostenibilidad
Inversionistas	Trimestral y anual	Mantenemos un diálogo cercano para conocer sus requerimientos en materia ASG. Se comparte la información solicitada mediante cuestionarios y/o reportes/informes no financieros.
Instituciones financieras		
Clientes	Constante	Establecemos un canal de comunicación a través de nuestra página web, redes sociales, e-mails y encuestas de satisfacción.
Comunidades locales	Constante	Mantenemos una estrecha relación mediante iniciativas ASG (e.g. RLH Al Rescate), voluntariados, donativos, etc.
Sector y competencia	Mensual	Analizamos las tendencias, buenas prácticas del sector y temas relevantes en materia de sostenibilidad.
Reguladores	Anual	Damos cumplimiento a los requerimientos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores reportando la información ASG correspondiente en el Reporte Anual y contestamos el Cuestionario ASG de la AMAFORE.
Medios de comunicación	Constante	Reportamos y comunicamos iniciativas, logros y avances de sostenibilidad a través de nuestras redes sociales, comunicados de prensa, informes anuales de sostenibilidad y sitio web.

Certificaciones

Como evidencia del compromiso de nuestra empresa con la sostenibilidad, nuestros activos ostentan prestigiosos distintivos y certificaciones, resultado del esfuerzo permanente por mejorar la gestión sostenible de sus operaciones.

Disclaimer: Los ODS son de naturaleza aspiracional. Por lo tanto, la relación de iniciativas y su contribución a los ODS es subjetiva. Es posible que existan diferencias de opinión al respecto por parte de terceros.

Certificación en Calidad Ambiental Turística en el Nivel de Desempeño Ambiental 2 en Mayakoba: Otorgada por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente en México como parte del Programa Nacional de Auditoría Ambiental, evalúa y reconoce a las empresas turísticas que cumplen con la legislación ambiental y además logran un desempeño ambiental superior al exigido. Mayakoba (Condominio Mayakoba, hoteles Andaz, Banyan Tree, Fairmont, Rosewood Mayakoba, Campo de Golf El Camaleón y Fairmont Heritage Place) obtuvo la certificación en Nivel 1 desde 2013 y gracias a los admirables esfuerzos en materia ambiental realizados en el complejo, logró obtener en 2019 la certificación Nivel 2 y su renovación este 2023.

Plan de Acción para Certificación en Calidad Ambiental Turística en el Nivel de Desempeño Ambiental 1 en Mandarin: En 2022 se iniciaron los trabajos formales para esta certificación, realizando la auditoría correspondiente y resultando en un plan de acción a dos años para la obtención del certificado. Este 2023, se realizaron auditorías ambientales trimestrales para dar seguimiento al cumplimiento de este plan de acción, lo que ha representado el inicio de un proceso de mejora continua en el desempeño ambiental del destino.

Certificado Verde en Mayakoba: Es otorgado por la Procuraduría de Protección al Ambiente de Quintana Roo (PPA). Fue otorgado al entorno Mayakoba incluyendo a los cuatro hoteles, campo de golf El Camaleón y Fairmont Heritage Place. Reconoce a las empresas que cumplen con un desempeño ambiental superior al exigido por la legislación vigente.

Certificación como Santuario Cooperativo: Otorgada al campo de golf El Camaleón Mayakoba por Audubon International desde 2006 por su compromiso y cumplimiento con el manejo del hábitat y vida silvestre, conservación y manejo del agua, concientización y educación ambiental y reducción y seguridad en el uso de productos químicos.

Certificación EarthCheck: Es otorgada por EarthCheck, organización internacional que cuenta con el reconocimiento del Consejo Global de Turismo Sostenible y que evalúa principalmente el desempeño ambiental de las empresas turísticas que lo adoptan. Luego de haber ostentado el nivel Oro desde 2018, Banyan Tree Mayakoba logró obtener el nivel Platino desde 2022. Ese mismo año, el hotel One&Only Mandarin logró obtener esta certificación en nivel Plata.



Certificación para Actividades Turísticas Sostenibles: Es otorgada por la organización internacional Preferred by Nature. Su estándar es de los más reconocidos y robustos a nivel mundial y está alineado a los Criterios del Consejo Global de Turismo Sostenible.

Los hoteles Banyan Tree Mayakoba, Fairmont Mayakoba y Rosewood Mayakoba lo obtuvieron desde 2011 y el hotel Andaz Mayakoba desde 2017. Este 2023, Preferred by Nature actualizó su estándar haciéndolo mucho más exigente y robusto, profundizando en el cambio climático y energías renovables. Los cuatro hoteles lograron obtener nuevamente la certificación este 2023, siendo los primeros en el mundo en certificarse bajo la nueva versión del estándar.

Así mismo, este 2023 el hotel One&Only Mandarina logró obtener esta certificación por primera ocasión, lo que representa un logro importantísimo dado que fue la primera ocasión que se auditó bajo este estándar y considerando que tiene solamente 3 años de operación.

Distintivo “S” en hoteles de Mayakoba: Es otorgado por la Secretaría de Turismo (SECTUR). Este distintivo es un reconocimiento a las empresas turísticas que operan en México bajo los criterios globales de sostenibilidad promovidos por la Organización Mundial de Turismo y el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC por sus siglas en inglés).

En Mayakoba, lo ostentan desde 2016 los hoteles Fairmont, Banyan Tree y Rosewood y posteriormente el hotel Andaz. Por su parte, One&Only Mandarina logró obtenerlo este 2023.



Riesgos y tendencias de la industria hotelera

Reconocemos la importancia de mantenernos al tanto de las tendencias y riesgos que afectan al sector hotelero. En un entorno en constante evolución, identificar y comprender estos factores es fundamental para adaptarnos, innovar y mantener nuestro liderazgo.

Principales tendencias identificadas

- **Diversidad e inclusión:** Los hoteles están adoptando políticas y programas para fomentar la diversidad y la inclusión en su fuerza laboral, promoviendo la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- **Desarrollo de la comunidad:** Las iniciativas de responsabilidad social corporativa están centradas en el apoyo a las comunidades locales a través de programas de voluntariado, donaciones y proyectos de desarrollo comunitario.
- **Derechos laborales:** Los hoteles están siendo más transparentes y responsables en cuanto a las condiciones laborales de sus empleados, asegurando el cumplimiento de los derechos laborales y promoviendo un entorno de trabajo seguro y justo.
- **Experiencia personalizada:** Los hoteles están adoptando enfoques más personalizados para satisfacer las demandas de los clientes, utilizando tecnologías como la inteligencia artificial y el análisis de datos para ofrecer experiencias únicas y adaptadas a las preferencias individuales.
- **Actividades de ecoturismo:** Oferta de experiencias turísticas que promueven la conservación del medio ambiente y la biodiversidad, como el senderismo, la observación de aves, el snorkel responsable y el turismo comunitario.
- **Menús locales y de temporada:** Los hoteles están adoptando menús que destacan ingredientes locales y de temporada, reduciendo así la huella de carbono asociada al transporte de alimentos y apoyando a los productores locales.
- **Proveedores sostenibles:** Colaboración con proveedores que emplean prácticas sostenibles, como agricultores orgánicos, pescadores responsables y productores artesanales, para garantizar la calidad y la sostenibilidad de los ingredientes.
- **Digitalización:** las empresas hoteleras buscan, cada vez más, implementar herramientas que permitan a los huéspedes consultar y hacer reservaciones para restaurantes, experiencias e incluso pedir asistencia o servicios desde sus dispositivos móviles de forma intuitiva y sencilla.

Principales riesgos identificados¹




- **Desastres naturales:** la constante presencia de huracanes tiene un potencial impacto en la infraestructura de los hoteles, así como del mobiliario y equipo.
- **Cambio climático:** el aumento de la temperatura, la pérdida de playas y la llegada masiva de sargazo representan desafíos y riesgos muy importantes para el sector.
- **Contaminación:** la generación directa de residuos por parte del sector hotelero.
- **Seguridad del país:** existe una preocupación o percepción negativa de algunos huéspedes y de otros países acerca de la seguridad en determinados destinos turísticos de nuestro país.
- **Impactos ambientales:** la pérdida de ecosistemas, la falta de conciencia y de educación ambiental plantean riesgos significativos para el sector.
- **Normatividad:** los gobiernos imponen cada vez más normas al sector hotelero para proteger el medio ambiente. Estas normas podrían encarecer la actividad de los hoteles y provocar cambios en su gestión operativa.

¹El presente análisis de riesgos se basa en una investigación documental preliminar y se complementará con un proceso de identificación de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) específicos para cada uno de nuestros activos hoteleros durante el transcurso del 2024.

Metas ASG

Con el objetivo de asumir públicamente un genuino compromiso con la sostenibilidad y en línea con los temas materiales de nuestra empresa, este año trabajamos en la selección estratégica de 10 indicadores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) y en el establecimiento de metas a 2030 para cada uno de ellos. Estas metan buscan:

- Minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones, promoviendo la eficiencia en el uso de recursos, la reducción de emisiones y la conservación de la biodiversidad.
- Contribuir al bienestar de nuestros colaboradores, proveedores y comunidades, fomentando prácticas laborales justas, la diversidad e inclusión y el desarrollo socioeconómico local.
- Fortalecer nuestras prácticas de gobernanza, asegurando transparencia, ética y rendición de cuentas en todos los niveles de nuestra empresa.

Temas materiales	Meta establecida a 2030	2022	Meta 2030
 Ambientales	Cambio climático y emisiones Reducir en 30% la intensidad de emisiones alcance 1 y 2 por superficie construida (año base 2022)	0.12 tCO ₂ e/m ² construidos	0.08 tCO ₂ e/m ² construidos
	Capital natural Reducir en 20% la intensidad de consumo de agua por superficie construida (año base 2022)	3.7 m ³ /m ² construidos	2.6 m ³ /m ² construidos
	Gestión de residuos Reducir por lo menos a 40% los residuos enviados a vertedero	50%	40%
 Sociales	Relaciones comunitarias Lograr beneficiar a 65,000 personas locales con apoyos educativos entre 2023 y 2030	7,525 personas	65,000 personas
	Diversidad e inclusión Tener 0% de brecha salarial de género en puestos de liderazgo (directores y gerentes) Contar con 50% de mujeres en puestos de liderazgo (directores y gerentes)	8%	0%
	Derechos humanos Capacitar anualmente al 100% de los colaboradores de nuestros activos hoteleros en temas de DDHH y de trata de personas	71%	100%
 De Gobernanza	Estructura y mecanismos de gobernanza Capacitar al 95% de los miembros de los órganos de gobierno de nuestra empresa en materia ASG	0%	95%
	Comportamiento ético corporativo Capacitar anualmente al 100% de los colaboradores de nuestros activos hoteleros en políticas y procedimientos anticorrupción	100%	100%
	Gestión de riesgos Elaborar una matriz de riesgos ASG con impacto económico y plan de acción	Sin realizar	Matriz de riesgos ASG realizada

2023 fue un año muy importante en materia de sostenibilidad para nuestra empresa. Los logros obtenidos demuestran nuestro compromiso con la creación de valor compartido y son evidencia del camino emprendido hacia la mejora continua de nuestra gestión sostenible.

Ambiental

- Todos nuestros activos de playa obtuvieron el Certificado en Actividades Turísticas Sostenibles que otorga Preferred by Nature. Su estándar es de los más reconocidos y robustos a nivel mundial y está alineado y reconocido por el Consejo Global de Turismo Sostenible. El hotel One&Only Mandariná logró obtener esta certificación por primera ocasión, lo que representa un logro importantísimo dado que fue la primera ocasión que se auditó bajo este estándar y considerando que tiene solo 3 años de operación.



- Mayakoba logró renovar el Certificado en Calidad Ambiental Turística en el Nivel de Desempeño Ambiental 2, otorgado por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente en México como parte del Programa Nacional de Auditoría Ambiental. Esta certificación evalúa y reconoce a las empresas turísticas que cumplen con la legislación ambiental y además logran un desempeño ambiental superior al exigido. Mayakoba (Condominio Mayakoba, hoteles Andaz, Banyan Tree, Fairmont, Rosewood Mayakoba, Campo de Golf El Camaleón y Fairmont Heritage Place) obtuvo la certificación en Nivel 1 desde 2013 y gracias a los admirables esfuerzos en materia ambiental realizados en el complejo, logró obtener en 2019 la certificación Nivel 2 y su renovación este año.



Principales Logros 2023

Ambiental

- Conscientes de que la generación de residuos es inherente a la operación, nuestros activos cuentan con sólidas estrategias para una gestión responsable de residuos, buscando su revalorización a través de reciclaje, reutilización y recuperación siempre que sea posible. Este 2023, nuestros activos lograron disminuir el porcentaje de residuos enviados al relleno sanitario de 50% en 2022 a 36%. Así mismo, del total de residuos orgánicos generados, 65% se reutilizó, destinándose a una granja porcina para su aprovechamiento.



- Gracias a la impecable gestión de residuos llevada a cabo por Fairmont Mayakoba, este 2023 se logró obtener una impresionante disminución del 20% en la intensidad de generación de residuos totales por habitación ocupada respecto a 2022.



- El hotel Fairmont Mayakoba ejecutó un proyecto de sistema de riego en áreas verdes por medio de equipos automatizados para cuidar y monitorear el consumo del agua. Como resultado, se obtuvo una disminución del 20% en la intensidad anual de consumo del recurso hídrico en el hotel respecto a 2022, lo que representa una disminución absoluta de consumo anual de casi 10,000 m³ de agua.



Social

- Se dio continuidad al programa RLH Al Rescate, que consiste en la recuperación de excedentes de alimento apto para consumo en beneficio de población vulnerable, contribuyendo también a disminuir emisiones que se hubieran generado de haber desechado el alimento. Este 2023, se rescataron 4 toneladas de alimento que representaron más de 13 mil porciones y evitaron generar emisiones de alrededor de 2.6 Ton CO₂eq.



- Con nuestro programa La Suma de Todos se recaudaron más de 3.5 millones de pesos, lo que resultó en un monto de 6.9 millones de pesos. Este programa fue lanzado desde 2020 e invita a participar a los huéspedes de nuestros hoteles a donar un dólar por cada noche de estancia, monto igualado al 100% por RLH Properties. El monto total es destinado a diversas asociaciones civiles con proyectos académicos y ambientales.

	% Participación 2022	Donativo Huéspedes 2022 MXN	Donativo RLH Properties 2022 MXN	Donativo Sancus Foundation 2022 MXN	Total Donativo 2022 MXN
Andaz Mayakoba	77%	698,689	698,689	139,738	1,537,116
Banyan Tree Mayakoba	84%	699,048	699,048	139,810	1,537,906
Fairmont Mayakoba	76%	992,130	992,130	198,426	2,182,686
Rosewood Mayakoba	94%	691,613	691,613	138,323	1,521,549
El Camaleón Mavakoba	56%	458,874	458,874	91,775	1,009,523
One&Only Mandarin	74%	344,073	344,073	68,815	756,960
Total	77%	3,884,427	3,884,427	776,885	8,545,740



- Alineado con el compromiso de diversidad e inclusión de la empresa cuyo objetivo es promover una cultura de equidad e igualdad, al cierre de 2023 los hoteles de nuestro portafolio presentaron una brecha salarial de prácticamente cero. Esto confirma el compromiso de nuestra empresa de seguir promoviendo la participación y el empoderamiento de las mujeres en todos los ámbitos.



Gobernanza

- En 2019, RLH Properties se marcó el objetivo de elevar el nivel en integridad corporativa, gobierno corporativo, control interno, procesos y procedimientos y estructura corporativa, poniendo en marcha un ambicioso plan de acción. Este esfuerzo se ha visto reflejado en la posición ocupada en el ranking de Integridad Corporativa IC500 en el que nuestra empresa ha pasado de 5.9 puntos sobre 100 en 2019 a 78.4 en 2020, 92.2 en 2021 y 2022 y obteniendo 94.1 puntos este 2023.



- Nuestros hoteles fueron reconocidos en los Premios Readers' Choice 2023 de Condé Nast Traveler, uno de los reconocimientos con más prestigio de la industria hotelera. Este reconocimiento y algunos otros obtenidos a lo largo del año, acreditan a nuestros hoteles como un referente de excelencia en el servicio al huésped en el sector:
 - One&Only Mandarinina obtuvo el tercer lugar de los Mejores Hoteles del Oeste de México y el lugar 25 de los Mejores Hoteles del Mundo.
 - Four Seasons Mexico City obtuvo el tercer lugar de los Mejores Hoteles de México.
 - Fairmont Mayakoba obtuvo el primer lugar de los Mejores Hoteles del Este de México.
 - Rosewood Mayakoba obtuvo el cuarto lugar de los Mejores Hoteles del Este de México.
 - Banyan Tree Mayakoba obtuvo el quinto lugar de los mejores Hoteles del Este de México.
 - Andaz Mayakoba obtuvo el noveno lugar de los Mejores Hoteles del Este de México.



Resultados 2023 Ambiental

En RLH Properties, mantenemos un absoluto respeto por nuestro entorno y fomentamos un turismo cada vez más sostenible, impulsando la mejora continua de nuestras prácticas y estrategias para minimizar nuestro impacto ambiental.

Nuestros activos de playa en Mayakoba cuentan con un sólido Sistema de Gestión Ambiental, integrado por diversas políticas y procedimientos que nos permiten tener un desempeño ambiental superior al exigido por la legislación ambiental vigente. En el Entorno Mandarin, se realiza una capacitación continua para nuestros colaboradores y hemos reforzado el cumplimiento de estándares ambientales por parte de nuestros proveedores. Además, como parte del plan de acción para obtener la Certificación en Calidad Ambiental Turística Nivel 1 que otorga la PROFEPA, este 2024 trabajaremos en la estructuración e implementación del Sistema de Gestión Ambiental en Mandarin bajo el estándar ISO 14001, lo que permitirá mejorar nuestra gestión sostenible en el destino. Por su parte, en Four Seasons Ciudad de México, continuamos ampliando el alcance de nuestro Programa ESG, a través del cual se promueve un manejo adecuado de residuos, cuidado de áreas verdes e implementación de iniciativas de ahorro energético.

Como se mencionó anteriormente, en el presente informe hemos agregado a Rosewood Mandarin – actualmente en construcción – y Mandarin Experiences, no incluidos en anteriores informes.

Cambio climático y emisiones de gases de efecto invernadero

GRI 201-2, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5
SASB SV-HL-130a.1

En RLH Properties somos conscientes de los enormes desafíos que plantea el cambio climático a corto y a largo plazo para nuestra empresa y para el sector. El aumento de desastres naturales, la llegada masiva de sargazo, el aumento de temperaturas, la erosión costera, el aumento del nivel del mar y la pérdida de biodiversidad, representan importantes desafíos con gran impacto en nuestras operaciones y en la experiencia de nuestros huéspedes, lo que eventualmente puede afectar la atracción turística de nuestros destinos y la sostenibilidad de nuestro negocio. En cuanto a estos impactos, reconocemos que:

- En el entorno Mayakoba estamos actualmente expuestos a la llegada masiva de sargazo, inundaciones y a la pérdida de arrecifes de coral a causa del aumento en las temperaturas.
- De manera general, nuestros activos de playa están expuestos a desastres naturales más frecuentes e intensos.
- En el mediano plazo, nuestros activos de playa están expuestos al aumento del nivel del mar, olas de calor cada vez más intensas y a la consecuente pérdida de biodiversidad.

De acuerdo con el Sistema Nacional de Información sobre Riesgos del CENAPRED, nuestros activos se encuentran en áreas con un alto riesgo de inundación: **(i)** El municipio de Solidaridad, Quintana Roo, donde se encuentra Mayakoba, cuenta con un índice de vulnerabilidad de inundación alto y un índice de peligro por inundación muy alto; **(ii)** el municipio de Compostela, Nayarit, donde se encuentra Mandarin, presenta un índice de vulnerabilidad de inundación y un índice de peligro por inundación alto; **(iii)** la alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, en donde se encuentra Four Seasons Ciudad de México, presenta un índice de vulnerabilidad de inundación alto y un índice de peligro por inundación muy alto.

Para adaptarnos a estos impactos climáticos, hemos implementado diversas acciones, como la instalación de geotubos en Mayakoba para limitar la llegada del sargazo y evitar la erosión de la playa. Así mismo, hemos establecido una alianza estratégica con la asociación Oceanus en proyectos de restauración de arrecifes en Mayakoba y el Condominio Mayakoba está trabajando de la mano con una reconocida académica – experta en la materia – para identificar especies de coral resilientes al impacto del cambio climático, con el objetivo de que la supervivencia de las especies reforestadas sea la máxima posible y se puedan preservar estos valiosos ecosistemas. Esto cobra especial importancia, ya que contar con arrecifes coralinos contribuye a prevenir riesgos de cambio climático al actuar como barreras naturales contra la erosión costera y son uno de los principales sumideros de carbono oceánico y planetario.



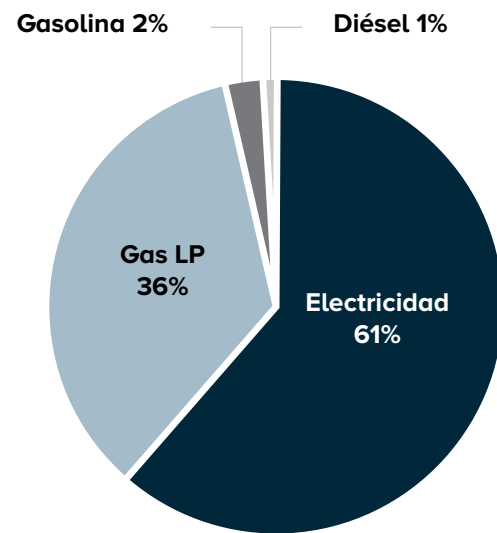
Consumo energético

Conscientes del alto consumo energético que implican nuestras operaciones, direccionamos grandes esfuerzos para implementar y gestionar prácticas e iniciativas que nos permitan mejorar nuestra eficiencia energética.

En 2023, nuestros activos registraron un consumo energético total de 417,099 GJ, incluyendo combustibles y consumo eléctrico. Esta cifra representa un incremento del 5% respecto a 2022, lo que nos compromete a seguir buscando e implementando iniciativas de eficiencia energética.

Consumo energético ²	2019 GJ	2020 GJ	2021 GJ	2022 GJ	2023 GJ
Electricidad	215,187	156,046	226,976	247,751	256,497
Gas LP	128,641	69,775	138,470	140,886	149,284
Gasolina	3,660	2,338	2,993	5,843	8,632
Diésel	1,930	3,044	2,482	4,203	2,686
Total	349,418	231,202	370,922	398,682	417,099

Este 2023, el 61% del consumo energético de nuestros activos provino de electricidad, 36% del consumo de gas LP y el 3% restante de gasolina y diésel.



²Se actualizan consumos energéticos incluyendo a los activos que están actualmente en operación.



En línea con las mejores prácticas del sector, a partir de este año se presentan los indicadores de intensidad en términos de superficie construida y habitaciones ocupadas. El primero nos permite evaluar la eficiencia de consumo en nuestros activos y el segundo el impacto ambiental de la ocupación del hotel, así como la eficiencia operativa. Reportar ambos indicadores nos permite tener una visión más completa del desempeño ambiental de nuestro portafolio.

La intensidad energética es un indicador clave para evaluar la eficiencia en el uso de la energía y el desempeño ambiental de nuestras operaciones. De esta manera, podemos identificar oportunidades de mejora y establecer metas de reducción. Este año, nuestra intensidad energética por metro cuadrado construido disminuyó en 4% respecto a 2019. Por su parte, la intensidad energética por habitación ocupada incrementó 28% respecto a 2019.

Respecto a 2022, se tuvo un aumento de 5% en la intensidad energética por superficie construida.

	2019	2020	2021	2022	2023	Unidades
Superficie construida	298,550	298,550	343,684	369,630	369,630	m ² construidos
Intensidad energética	1.17	0.77	1.08	1.08	1.13	GJ/m ² construidos
Variación respecto a 2019	-	-34%	-8%	-8%	-4%	%

	2019	2020	2021	2022	2023	Unidades
Habitaciones ocupadas	260,888	124,434	242,084	273,566	281,531	Número de habitaciones ocupadas
Intensidad energética	1.15	1.75	1.52	1.46	1.48	GJ/número de habitaciones ocupadas
Variación respecto a 2019	-	52%	31%	26%	28%	%

Consumo energético por activo

En nuestros activos hoteleros, continuamente implementamos iniciativas para reducir el consumo de energía y promover la eficiencia energética. En Andaz Mayakoba, se instalaron sistemas automatizados en alumbrados y bombas y se realizó la renovación de tuberías del sistema de aire acondicionado de las habitaciones de laguna para evitar fugas y tener una mayor eficiencia energética. En 2025, se realizará la renovación correspondiente a las habitaciones de playa.

Banyan Tree Mayakoba se ha enfocado en el monitoreo constante de equipos, revisando consumos, ajustando temperaturas y controlando su arranque. En este sentido, se obtuvo una disminución de 3.21% en la intensidad de consumo eléctrico por habitación ocupada y de 10.4% en la intensidad de consumo de gas por habitación ocupada en comparación con 2022. Este ahorro se debió principalmente al reemplazo de equipos de cocina por otros con mayor eficiencia.

En el caso de Fairmont Mayakoba, se logró una disminución de 10.6% en la intensidad de consumo eléctrico por habitación ocupada, gracias al proyecto de renovación de algunas máquinas de hielo, UMAs y bombas, sustituidas por equipos nuevos de mayor eficiencia.

Este 2023, la estrategia de Rosewood Mayakoba para reducir el consumo de energía eléctrica en 2024 ha incluido la instalación de paneles solares en zona de residencias, ejecución de auditorías para identificar áreas de mejora, sustitución de equipos por modelos más eficientes energéticamente y el uso de iluminación LED.

En Four Seasons Ciudad de México se implementaron temporizadores en equipos para que trabajen únicamente bajo demanda, así como sensores de movimiento en lámparas del back of the house. Además, durante 2023, se incrementó el uso de paneles solares y se amplió la instalación de estaciones de carga para vehículos eléctricos. Se tiene planeado el cambio de elevadores para 2024, lo que derivará en un mayor ahorro de energía eléctrica.

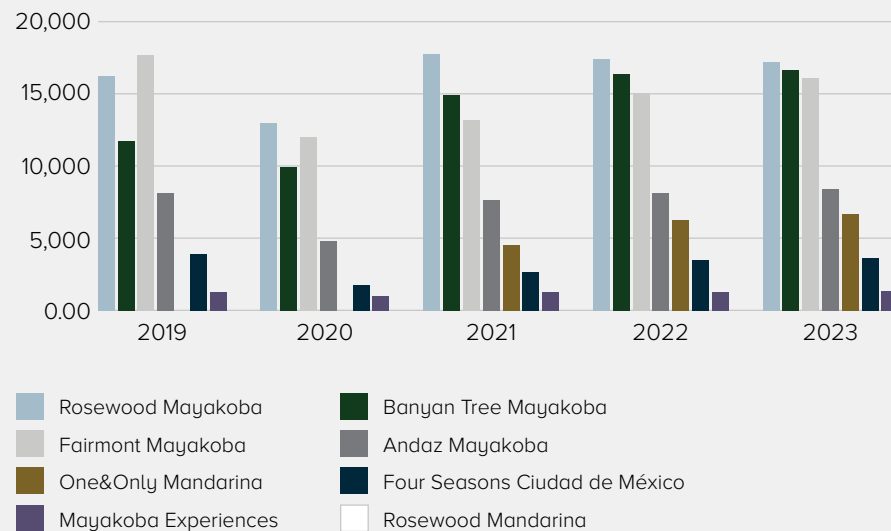
One&Only Mandarinina inició una prueba piloto para implementar paneles solares en los carritos de golf, con planes de evaluación para su implementación en otros vehículos. Así mismo, como parte de las estrategias para un consumo eléctrico eficiente, se verifica el apagado de luces en habitaciones vacías y se programan luces de vialidades y equipos de aire acondicionado. Gracias al mantenimiento preventivo de equipos de aire acondicionado, se redujo el uso de gases refrigerantes en un 32%.

Electricidad

En términos absolutos, el consumo de energía eléctrica de nuestros activos aumentó de 68,820 MWh en 2022 a 71,249 MWh en 2023 (3.5%); no obstante, la intensidad de consumo energética por habitación ocupada solo incrementó en 0.6%. Redoblabremos esfuerzos en la estrategia e iniciativas para lograr ser más eficientes con este consumo.

	2019 MWh	2020 MWh	2021 MWh	2022 MWh	2023 MWh
Four Seasons Ciudad de México	4,114	1,946	2,814	3,653	3,756
Andaz Mayakoba	8,276	4,855	7,756	8,235	8,592
Banyan Tree Mayakoba	11,874	10,021	14,946	16,508	16,733
Fairmont Mayakoba	17,763	12,139	13,367	15,161	16,281
Rosewood Mayakoba	16,370	13,237	18,021	17,450	17,432
Mayakoba Experiences	1,376	1,148	1,457	1,436	1,438
One&Only Mandarin	-	-	4,688	6,304	6,863
Rosewood Mandarin	-	-	-	-	57
Mandarin Experiences	-	-	-	73	98
Total	59,773	43,346	63,049	68,820	71,250

Consumo de Electricidad 2019 - 2023

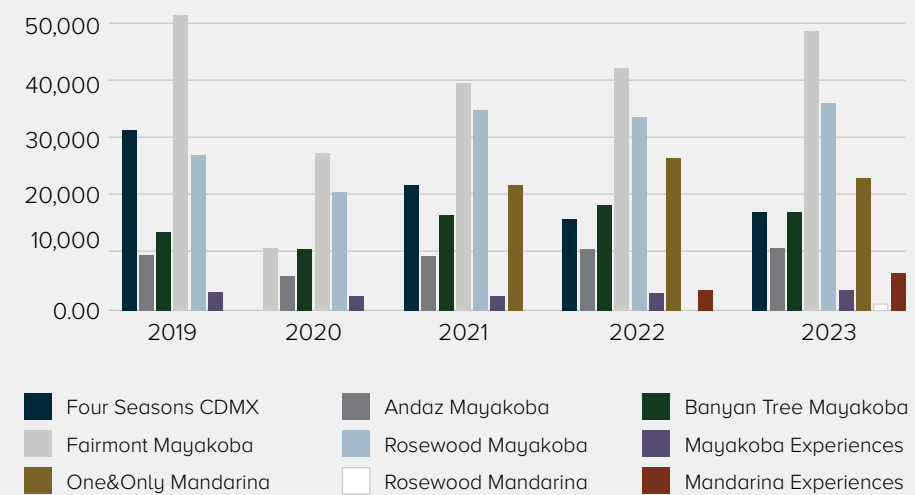


Combustibles

Respecto al consumo energético relacionado a combustibles, observamos un aumento del 6% en comparación con el año anterior. No obstante, destaca One&Only Mandarin que logró una reducción del 12%, gracias a las eficiencias operativas implementadas y a las iniciativas de sostenibilidad.

	2019 GJ	2020 GJ	2021 GJ	2022 GJ	2023 GJ
Four Seasons Ciudad de México	31,223	10,250	21,296	15,658	16,629
Andaz Mayakoba	9,347	5,402	9,179	10,284	10,542
Banyan Tree Mayakoba	13,191	10,182	15,895	18,132	17,043
Fairmont Mayakoba	50,953	27,053	39,210	41,767	48,194
Rosewood Mayakoba	27,138	20,177	34,474	33,193	35,912
Mayakoba Experiences	2,379	2,093	2,164	2,789	3,345
One&Only Mandarin	-	-	21,728	26,122	22,911
Rosewood Mandarin	-	-	-	-	47
Mandarin Experiences	-	-	-	2,987	5,979
Total	134,231	75,157	143,945	150,931	160,602

Consumo Energético por Combustibles 2019-2023



Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Con el objetivo de contribuir a la Mitigación del cambio climático, reconocemos la importancia de medir, gestionar y reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En 2023, nuestros activos generaron un total de 46,109 tCO₂e (toneladas de CO₂ equivalente), lo que representa un aumento del 3% en comparación con 2022. Esto nos compromete y nos impulsa a continuar buscando e implementando estrategias efectivas para reducir nuestras emisiones, minimizar nuestro impacto ambiental y contribuir activamente en la mitigación del cambio climático.

Indicador	2019 tCO ₂ e	2020 tCO ₂ e	2021 tCO ₂ e	2022 tCO ₂ e	2023 tCO ₂ e	
Desglose de emisiones de alcance 1 ³	Gas LP	8,130	4,407	8,745	8,898	9,428
	Gasolina	276	169	230	449	687
	Diésel	144	226	187	317	257
	Refrigerantes	3,917	4,824	2,183	5,145	4,530
Total de emisiones directas (alcance 1)	12,467	9,626	11,345	14,808	14,902	
Total de emisiones indirectas (alcance 2)	30,186	21,345	26,670	29,937	31,207	
Emisiones totales alcance 1 y 2	42,653	30,971	38,015	44,745	46,109	

En términos de intensidad por superficie construida, hubo una disminución de 13% respecto a 2019 y un aumento de 3% respecto a 2022. Por su parte, la intensidad por habitación ocupada aumentó en 16% respecto a 2019 y se mantuvo respecto año anterior. En conclusión, se han implementado iniciativas que han permitido a los activos ser más eficientes en el consumo energético, pero el impacto generado por habitación ocupada ha incrementado, lo que refleja una oportunidad de mejora en nuestra eficiencia operativa. En este sentido, refrendamos nuestro compromiso de trabajar intensamente y continuar con los esfuerzos para reducir nuestras emisiones y lograr los objetivos propuestos.

	2019	2020	2021	2022	2023	Unidades
Superficie construida	298,550	298,550	343,684	369,630	369,630	m ² construidos
Intensidad de emisiones 1+2	0.14	0.10	0.11	0.12	0.12	tCO ₂ e/m ² construidos
Variación respecto a 2019	-	-27%	-23%	-15%	-13%	%

	2019	2020	2021	2022	2023	Unidades
Habitaciones ocupadas	302,774	131,785	244,680	273,566	281,531	Número de habitaciones ocupadas
Intensidad de emisiones 1+2	0.14	0.24	0.16	0.16	0.16	tCO ₂ /habitación ocupada
Variación respecto a 2019	-	67%	10%	16%	16%	%

³ Los factores de emisión utilizados en el cálculo corresponden a los emitidos por la SEMARNAT.

Nuestros activos realizan un monitoreo constante de su consumo energético con la finalidad de disminuirlo y un monitoreo básico de sus emisiones. No obstante, con el objetivo de tener consistencia, transparencia y precisión en la cuantificación de emisiones de nuestro portafolio, a nivel corporativo, RLH Properties realiza el cálculo de emisiones con base en el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) – a partir del “Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte”, elaborado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) – consolidando la información de consumo de combustibles, refrigerantes y electricidad para calcular las emisiones de alcance 1 y 2. Esto nos permite también tener mayor control y precisión en el seguimiento de nuestras emisiones, detectando oportunidades de mejora para toma de decisiones estratégicas encaminadas a reducir nuestra huella de carbono.

En este sentido, definimos un **límite organizacional** de control operacional de nuestros seis activos hoteleros en operación y Mandarin Experiences, incorporando al inventario de emisiones en el informe de este año a Rosewood Mandarin y Mandarin Experiences⁴.

En cuanto al **límite operacional**, se distribuye de la siguiente manera:

- Alcance 1: emisiones derivadas del consumo de gasolina, diésel y gas LP, tanto de fuentes fijas como móviles, así como el consumo de refrigerantes.
- Alcance 2: emisiones indirectas derivadas del consumo de electricidad de la Red Eléctrica Nacional.

De manera general, el proceso de cálculo de las emisiones se conforma por 5 pasos:

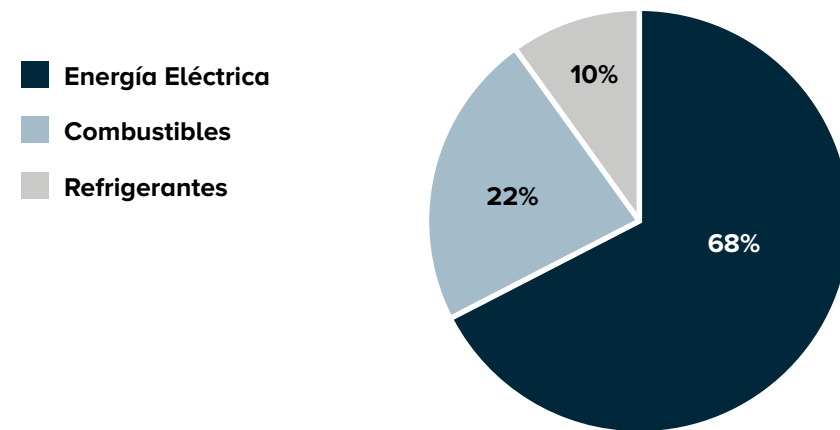
1. Identificación de las principales fuentes de emisión.
2. Determinación de la metodología de cálculo para cada alcance, así como los factores de emisión correspondientes.
3. Consolidación de los datos de consumo energético.
4. Cálculo de las emisiones de alcance 1 considerando la multiplicación de cada consumo energético por el factor de emisión de cada tipo de gas de efecto invernadero. Se multiplicó cada gas de efecto invernadero por el potencial de calentamiento global correspondiente y finalmente se sumaron todos los tipos de gases de efecto invernadero para obtener las toneladas de CO₂ equivalente. Respecto a las emisiones de alcance 1 correspondientes a combustibles, se utilizaron los factores de emisión publicados por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y para los factores de emisión de refrigerantes, se consideraron aquellos publicados tanto por la SEMARNAT como por el Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC).
5. Para las emisiones de alcance 2, se consideró el factor de emisión del Sistema Eléctrico Nacional que reporta el Registro Nacional de Emisiones cada año.

⁴ Para años anteriores, en Rosewood Mandarin y Mandarin Experiences no se contaban con los procesos adecuados de monitoreo y consolidación del consumo energético, por lo que recién se está incorporando al cálculo con los datos recopilados de 2022 y 2023. A partir del Informe Anual de Sostenibilidad 2024, se ajustará el año base como lo indica el GHG Protocol.

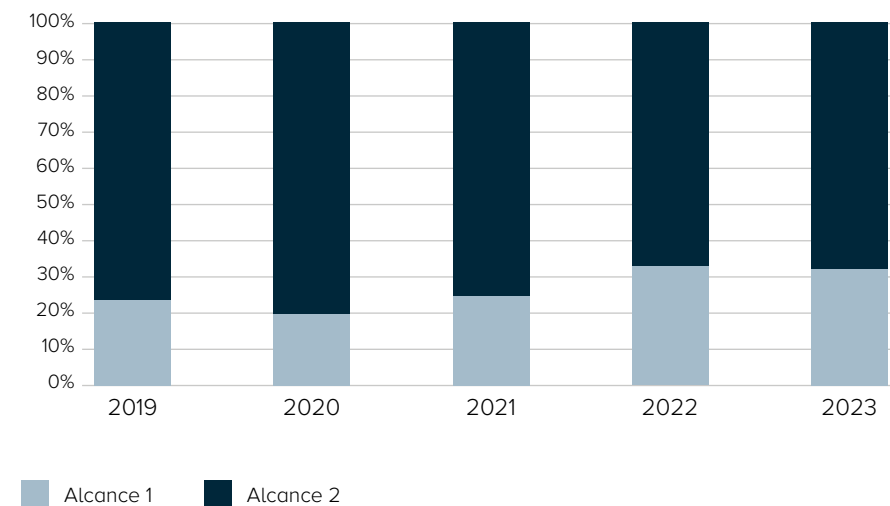
Es muy importante destacar que en nuestro análisis de emisiones hemos identificado que cerca del 70% provienen del consumo eléctrico, lo que representa una clara oportunidad para descarbonizar nuestro consumo energético.

Al enfocarnos en la transición hacia fuentes de energía renovable, ya sea mediante la compra de electricidad verde o la instalación de sistemas de generación de energía limpia en nuestras propiedades, podemos reducir considerablemente nuestra huella de carbono.

Emisiones de GEI 2023



Emisiones de GEI 2019 - 2023



Información Relevante para Instrumentos de Financiamiento Vinculado a la Sostenibilidad

Como uno de los requerimientos para algunos de nuestros grupos de interés, presentamos también – en este informe y en los siguientes por publicar – la intensidad de emisiones de alcance 1 y 2 de los hoteles en operación en 2023 de nuestro portafolio con base a los metros cuadrados construidos.

Emisiones de GEI de alcance 1 y 2 de hoteles en operación en 2023	2019 tCO ₂ e	2020 tCO ₂ e	2021 tCO ₂ e	2022 tCO ₂ e	2023 tCO ₂ e
Four Seasons Ciudad de México	5,734	1,696	2,974	2,869	2,868
Andaz Mayakoba	5,775	5,349	4,109	5,602	5,434
Banyan Tree Mayakoba	7,231	6,327	8,032	8,701	10,087
Fairmont Mayakoba	12,804	8,863	8,268	9,419	10,421
Rosewood Mayakoba	10,243	8,090	10,173	9,814	10,176
One&Only Mandarin	-	-	3,685	6,440	5,433
Total	41,788	30,324	37,241	42,846	44,419

	2019	2020	2021	2022	2023	Unidades
Superficie construida	288,830	288,830	333,964	343,528	343,528	m ² construidos
Intensidad de emisiones 1 + 2	0.14	0.10	0.11	0.12	0.13	tCO ₂ e/m ² construidos
Variación respecto a 2019	-	-27%	-23%	-14%	-11%	%
Variación respecto a 2022	-	-	-	-	3.7%	%

La intensidad de emisiones de GEI alcance 1 y 2 por superficie construida en los hoteles de nuestro portafolio actualmente en operación disminuyó en 11% este año respecto a 2019 y aumentó 3.7% respecto a 2022. Nuevamente, esto nos motiva a seguir buscando e implementando iniciativas para ser mucho más eficientes en la gestión de la energía eléctrica, combustibles y refrigerantes utilizados en nuestra operación. En principio, se evaluará la posible instalación de celdas solares en donde la superficie nos lo permita y la adquisición de baterías de energía eléctrica para optimizar su consumo.

Capital natural

GRI 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-3, 304-4
SASB SV-HL-140a.1, SV-HL-160a.1, SV-HL-160a.2

Conscientes de la importancia del capital natural de nuestros activos para la sostenibilidad de nuestro negocio, consideramos fundamental e indispensable su cuidado y preservación. Nuestros destinos, específicamente Mayakoba y Mandarin, cuentan con una inmensa riqueza natural que incluye selvas, manglares, playas y arrecifes de coral.

Estos ecosistemas no solo son uno de los principales atractivos para nuestros huéspedes, sino que también son un pilar para el equilibrio ambiental de la región y representan el hogar de una extensa biodiversidad.



Agua

Para garantizar un uso eficiente y sostenible de este recurso vital, hemos implementado diversas estrategias y tecnologías. Una de las principales es la utilización de plantas de tratamiento de agua residual en nuestros activos, que nos permiten tratar y reutilizar el agua, reduciendo así nuestra dependencia de fuentes externas y minimizando nuestro impacto en los recursos hídricos locales. Además, promovemos prácticas de ahorro de agua en nuestras operaciones, desde la implementación de dispositivos de bajo consumo hasta la concientización de nuestros huéspedes y colaboradores sobre la importancia de un uso racional del agua. A través de estas iniciativas, buscamos contribuir a la preservación de este recurso, asegurando su disponibilidad para las comunidades locales, los ecosistemas que dependen de él y, desde luego, para nuestra operación.

En el caso de Mayakoba, el abastecimiento de agua se realiza a través de pozos estratégicamente seleccionados, desde los que se extrae agua salobre. La ubicación y profundidad de estos pozos fue determinada mediante un estudio geohidrológico con el fin de lograr un equilibrio óptimo en la extracción del recurso hídrico. Una vez que el agua es extraída, se distribuye a todas las unidades del complejo y cada una lleva a cabo un proceso de suavización del agua utilizando ósmosis inversa, lo que garantiza su calidad y adecuación para los diversos usos dentro de las instalaciones.

El suministro de agua en Four Seasons Ciudad de México proviene principalmente de la red pública, aunque en ocasiones se recurre a la contratación de pipas para satisfacer la demanda requerida. Con el fin de optimizar el uso de este recurso, contamos con una planta de tratamiento de aguas residuales que cumple con los criterios mínimos establecidos por la NOM-002-ECOL-1996. Esta planta permite gestionar el reciclaje del agua, reutilizándola para el riego.

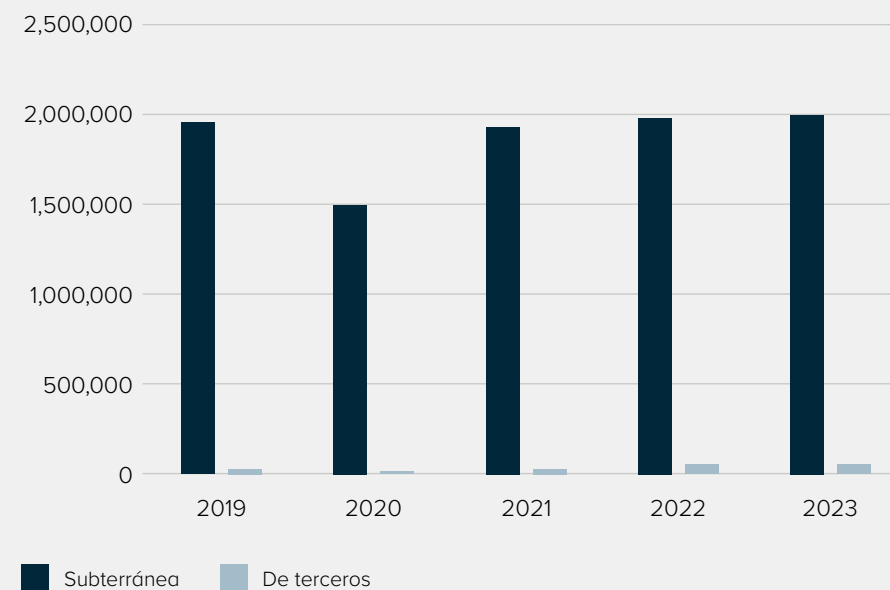
Mandarina utiliza un sistema de abastecimiento de agua que combina la extracción de cuatro pozos con un proceso de tratamiento centralizado. El agua extraída se almacena en una cisterna principal, donde se somete a un riguroso procedimiento de purificación. Este proceso incluye la inyección de ozono, que actúa como un potente desinfectante y ayuda a eliminar metales pesados a través de la oxidación y filtración. Como medida final para garantizar la calidad del agua y cumplir con las normativas establecidas, se añade cloro antes de distribuir el agua a las diferentes áreas y unidades de nuestro complejo.

Finalmente, todos nuestros efluentes son dirigidos a la planta de tratamiento de agua del Condominio Mandarin, donde el agua residual es sometida a un proceso de tratamiento que permite su posterior reutilización para el riego del campo de polo, áreas verdes y jardines, contribuyendo así a la conservación de los recursos hídricos y a la reducción de nuestro impacto ambiental.

Fuentes de extracción de agua	2019 m³	2020 m³	2021 m³	2022 m³	2023 m³
Subterránea	1,966,663	1,488,579	1,939,364	1,985,491	2,010,033
De terceros	52,239	21,292	45,943	64,943	67,394
Superficial	0	0	0	0	0
Marina	0	0	0	0	0
Producida	0	0	0	0	0
Total	2,018,902	1,509,871	1,886,706	2,050,434	2,077,427

Como es posible ver, cerca del 97% del agua que se extrae para nuestras operaciones se obtuvo de fuentes subterráneas, mientras que el 3% restante se adquirió a través de terceros.

Extracción de agua 2019-2023



Agua vertida por activo

En Mayakoba, el agua que se extrae del pozo es tratada por un proceso de ósmosis inversa para su consumo en la operación. El agua que no cumple con las especificaciones establecidas es rechazada y vertida nuevamente en el manto. En este sentido, el volumen total de agua vertida por nuestros activos en Mayakoba ha mostrado una tendencia al alza en los últimos años, pasando de 667,590 m³ en 2019 a 718,502 m³ en 2023. Rosewood Mayakoba y Fairmont Mayakoba presentan los mayores vertidos durante este periodo, seguidos por Banyan Tree Mayakoba y Andaz Mayakoba. Estos datos nos comprometen a seguir monitoreando y reportando el agua vertida por cada activo, a fin de establecer metas de reducción y evaluar la efectividad de nuestros equipos de ósmosis inversa.

Four Seasons Ciudad de México y One&Only Mandarin tienen una gestión distinta. Four Seasons Ciudad de México no realiza vertidos y envía toda el agua utilizada directamente al sistema de drenaje de la ciudad. Por su parte, en Mandarin el agua también se extrae también de pozos, es potabilizada por el Condominio Maestro La Mandarin y enviada para su consumo al hotel One&Only Mandarin y en las distintas áreas operativas del complejo; el agua que se rechaza, es enviada directamente a la planta de tratamiento, donde, junto con el agua residual, es recolectada, tratada y reutilizada en su totalidad para el riego del campo de polo y áreas verdes del complejo, contribuyendo así a la conservación de este valioso recurso y reduciendo su impacto ambiental.

Agua vertida	2019 m³	2020 m³	2021 m³	2022 m³	2023 m³
Four Seasons Ciudad de México	0	0	0	0	0
Andaz Mayakoba	93,213	39,888	74,667	74,094	74,480
Banyan Tree Mayakoba	122,426	122,260	171,565	152,616	171,175
Fairmont Mayakoba	268,615	209,978	268,260	294,525	256,029
Rosewood Mayakoba	180,027	123,846	190,080	178,006	202,723
Mayakoba Experiences	3,309	1,321	629	1,700	14,095
One&Only Mandarin	0	0	0	0	0
Rosewood Mandarin	0	0	0	0	0
Mandarin Experiences	0	0	0	0	0
Total	667,590	497,293	705,201	700,941	718,502

Consumo de agua por activo

En 2023, registramos un aumento de 0.7% en nuestro consumo total de agua en comparación con el año anterior y obtuvimos este mismo porcentaje de aumento en la intensidad de consumo de agua por superficie construida. Continuaremos implementando iniciativas para ser mucho más eficientes en el consumo de este valioso recurso.

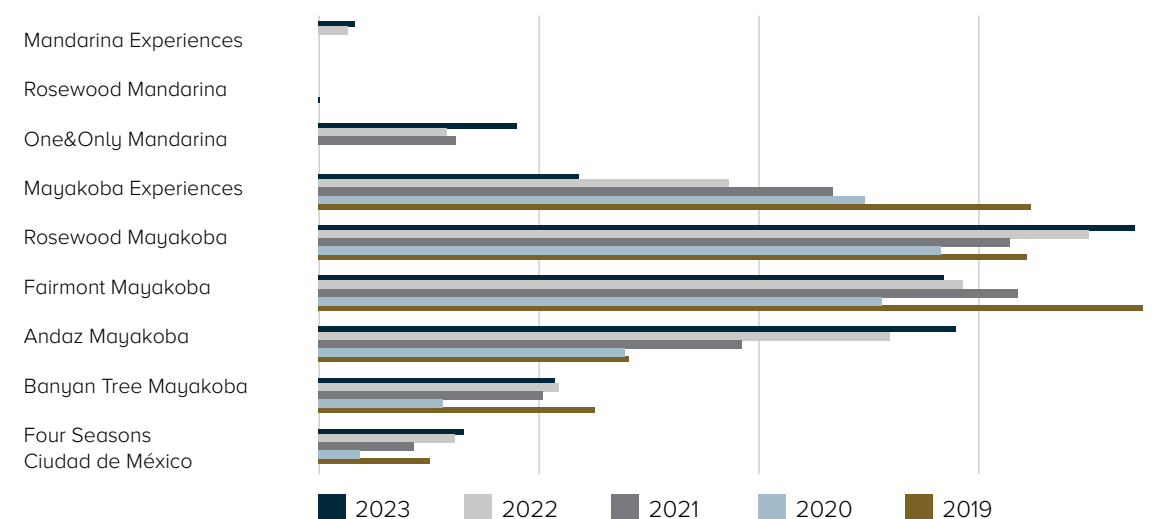
Consumo de agua	2019 m ³	2020 m ³	2021 m ³	2022 m ³	2023 m ³
Four Seasons Ciudad de México	52,239	21,292	45,943	64,943	67,394
Andaz Mayakoba	127,867	58,393	103,674	111,380	109,640
Banyan Tree Mayakoba	142,703	140,500	193,761	261,566	292,270
Fairmont Mayakoba	377,295	257,831	320,260	296,108	286,113
Rosewood Mayakoba	324,698	284,347	316,714	351,766	372,438
Mayakoba Experiences	326,510	250,215	235,847	189,063	121,350
One&Only Mandarin	-	-	63,907	60,338	93,094
Rosewood Mandarin	-	-	-	-	144
Mandarina Experiences	-	-	-	14,329	16,482
Total	1,351,312	1,012,578	1,280,106	1,349,493	1,358,925

	2019	2020	2021	2022	2023	Unidades
Superficie construida	298,550	298,550	343,684	369,630	369,630	m ² construidos
Intensidad de consumo de agua	4.5	3.4	3.7	3.7	3.7	m ³ /m ² construidos
Variación respecto a 2019	-	-26%	-18%	-19%	-19%	%
Variación respecto a 2022	-	-	-	-	0.7%	%

	2019	2020	2021	2022	2023	Unidades
Habitaciones ocupadas	260,888	124,434	242,084	273,566	281,531	Número de habitaciones ocupadas
Intensidad de consumo de agua	0.14	0.24	0.16	0.16	0.16	m ³ /habitación ocupada
Variación respecto a 2019	-	57%	2%	-5%	-7%	%

Es importante mencionar que, a diferencia de los informes de años anteriores, donde el cálculo del consumo de agua se basaba en la información de agua extraída, este año hemos adoptado una metodología más precisa. El consumo de agua se ha calculado mediante la diferencia entre el agua extraída y el agua vertida, lo que nos permite obtener una cifra más confiable y exacta.

Consumo de Agua 2019-2023



Consumo de agua en zonas de estrés hídrico

Four Seasons Ciudad de México y el complejo Mandarin se encuentran ubicados en regiones hidrológico-administrativas identificadas por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) con estrés hídrico severo, debido a que presentan un grado de presión sobre los recursos hídricos superior al 40%. Así mismo, de acuerdo con el *Water Risk Atlas* del *World Resources Institute*, Four Seasons Ciudad de México y Mandarin se encuentran con estrés hídrico actual extremadamente alto, mientras que Mayakoba tiene un estrés bajo.

Este año se tuvo un aumento de 27% en el consumo de agua en estas zonas debido principalmente a una fuga en el hotel One&Only Mandarin cuya detección fue muy complicada.

Conscientes de esta problemática, estamos comprometidos a implementar prácticas de gestión sostenible del agua, con el fin de garantizar la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos locales

Consumo de agua	2019 m ³	2020 m ³	2021 m ³	2022 m ³	2023 m ³
Four Seasons Ciudad de México	52,239	21,292	45,943	64,943	67,394
One&Only Mandarin	-	-	63,907	60,338	93,094
Rosewood Mandarin	-	-	-	-	144
Mandarina Experiences	-	-	-	14,329	16,482
Total	52,239	21,292	109,850	139,610	177,114

Información Relevante para Instrumentos de Financiamiento Vinculados a la Sostenibilidad

Como uno de los requerimientos para algunos de nuestros grupos de interés, presentamos también – en este informe y en los siguientes por publicar – la intensidad en el consumo de agua de los hoteles en operación en 2023 de nuestro portafolio con base a los metros cuadrados construidos.

Consumo de agua	2019 m³	2020 m³	2021 m³	2022 m³	2023 m³
Four Seasons Ciudad de México	52,239	21,292	45,943	64,943	67,394
Andaz Mayakoba	127,867	58,393	103,674	111,380	109,640
Banyan Tree Mayakoba	142,703	140,500	193,761	261,566	292,270
Fairmont Mayakoba	377,295	257,831	320,260	296,108	286,113
Rosewood Mayakoba	324,698	284,347	316,714	351,766	372,438
One&Only Mandarin	-	-	63,907	60,338	93,094
Total	1,024,802	762,363	1,044,259	1,146,101	1,220,949

	2019	2020	2021	2022	2023	Unidades
Superficie construida	288,830	288,830	333,964	343,528	343,528	m² construidos
Intensidad de consumo de agua	3.5	2.6	3.1	3.3	3.6	m³/m² construidos
Variación respecto a 2019	-	-26%	-12%	-6%	0.2%	%
Variación respecto a 2022	-	-	-	-	6.5%	%

La intensidad de consumo de agua por superficie construida en los hoteles en operación en 2023 de nuestro portafolio incrementó en 6.5% respecto a 2022. Esto representa una oportunidad de mejora y nos comprometemos a seguir implementando iniciativas para ser mucho más eficientes en el consumo de este valioso recurso. En principio, se planea realizar un análisis de huella hídrica en nuestros activos, que será el punto de partida para las iniciativas a implementar.

Biodiversidad

La conservación, cuidado y absoluto respeto de la biodiversidad de nuestros activos, son pilares fundamentales para lograr nuestra misión y asegurar la permanencia de nuestro negocio en el largo plazo. La conservación de hábitats y especies es esencial para mantener el equilibrio de los servicios ecosistémicos y aporta una variedad de beneficios significativos:

- Favorece el desarrollo y la supervivencia de las especies mediante el ciclo del agua y nutrientes.
- Provee una fuente directa de recursos naturales como alimentos, medicinas, materiales de construcción y productos forestales.
- Regula el clima y el entorno.
- Aporta valor cultural a las comunidades locales, fortaleciendo su identidad y conexión con la naturaleza.
- Provee estabilidad y resiliencia de los ecosistemas frente a cambios ambientales.
- Atrae el turismo, generando ingresos económicos y empleo a través del ecoturismo y actividades recreativas.

Entorno Mayakoba

En Quintana Roo, se encuentran diversas áreas naturales protegidas, incluyendo 17 federales, 10 estatales y 13 sitios Ramsar, que destacan por su alto valor biológico y ecosistémico. Mayakoba está situado en el Sistema Ambiental Punta Bete - Punta Maroma, una región de gran biodiversidad que alberga arrecifes de coral del Sistema Arrecifal Mesoamericano, dunas costeras, manglares y selvas tropicales. Además, las costas de Mayakoba forman parte de la Reserva de la Biósfera del Caribe Mexicano y están cerca de otras áreas protegidas como el Parque Nacional Arrecife de Puerto Morelos y la Reserva de la Biósfera de Sian Ka'an.



Se preservan estas valiosas zonas, que representan aproximadamente el 40% de la biodiversidad registrada en Quintana Roo. Para garantizar su conservación, nuestros activos se encuentran a una distancia segura de por lo menos 250 metros de estas áreas protegidas, evitando así cualquier impacto negativo.

Así mismo, en Mayakoba contamos con un sólido sistema de supervisión y gestión ambiental, herramienta fundamental para el cumplimiento de los términos y condicionantes establecidos por la autoridad ambiental, así como para el cumplimiento de la legislación ambiental vigente.

Respecto a la fauna, se ha documentado una variedad de fauna que abarca diversas categorías de riesgo. Según la NOM-059-SEMARNAT-2010, se han identificado 40 especies consideradas como protección especial (Pr), 13 especies en peligro de extinción (P) y 24 especies amenazadas (A). Adicionalmente, según la Lista Roja de la UICN, de las 336 especies presentes en el entorno de Mayakoba, se han registrado diversas clasificaciones: dos especies con datos insuficientes (DD), 312 especies de preocupación menor (LC), 11 especies casi amenazadas (NT), 8 especies vulnerables (VU), 2 especies en peligro (EN), una especie en peligro crítico (CR) y ninguna especie extinta (EX).

En este sentido, se promueve una observación respetuosa de la fauna, sin interacción directa, a través del Programa de Manejo Integral de Fauna. Este programa desempeña un papel crucial en la conservación de la biodiversidad, garantizando que las especies animales presentes en el complejo y en el área marina adyacente no se vean afectadas por nuestra operación. Este programa, contempla diversas actividades:

- Monitoreo de la fauna vertebrada y control de la fauna feral.
- Implementación de un plan de manejo para el control de la fauna de importancia sanitaria, que incluye el censo de los gatos y perros presentes en el área, con el propósito de rescatarlos y facilitar su adopción.
- Control de insectos durante la temporada de lluvias mediante técnicas de termo nebulización y fumigación con productos biodegradables autorizados.
- Control de la especie *Quiscalus mexicanus* (zanate), bajo autorización de la SEMARNAT, utilizando la técnica de ahuyentamiento con cetrería. Esta medida tiene como objetivo principal fomentar que las aves retomen sus conductas de alimentación natural y eviten buscar alimento en los centros de consumo de nuestras instalaciones.
- Obtención de la autorización por parte de la Dirección General de Vida Silvestre de la SEMARNAT para llevar a cabo actividades de conservación y manejo de tortugas marinas.

En términos de flora, en el entorno se conservan poco más de 60 hectáreas con las 4 especies de manglar: rojo (*Rhizophora mangle*), botoncillo (*Conocarpus erectus*), blanco (*Laguncularia racemosa*) y mangle negro (*Avicennia germinans*), especies enlistadas en la NOM-059-SEMARNAT-2010 y las 4 en la categoría de preocupación menor (LC) de la UICN. El Programa de Manejo Integral de Vegetación está diseñado para satisfacer las necesidades de preservación de las especies vegetales presentes en el predio e incluye actividades como:

- Monitoreo y conservación de la vegetación.
- Rescate y cuidado de plantas.
- Uso responsable de agroquímicos.
- Selección de especies vegetales autóctonas.

- Desarrollo de un catálogo de especies vegetales para reforestaciones y ajardinado.
- Coordinación de actividades de reforestación a nivel local.

Mayakoba cuenta también con un Programa Integral de Manejo de Lagos y Canales, con el objetivo de garantizar la funcionalidad del sistema acuático. Este programa incluye el monitoreo de la calidad del agua, eliminación de obstrucciones que puedan afectar el flujo, control de vegetación acuática y extracción de sedimentos acumulados en el lecho de los cuerpos de agua.

Adicionalmente, se cuenta con un sólido Sistema de Gestión Ambiental que incluye diversas políticas y procedimientos:

- Política de sustentabilidad.
- Política de suministro sostenible.
- Política de ahorro y uso racional del agua.
- Política de ahorro y uso racional de la energía.
- Política de reducción de emisiones.
- Política de gestión integral de los residuos.
- Código de conducta para empleados y proveedores.
- Programa de educación para la sostenibilidad.

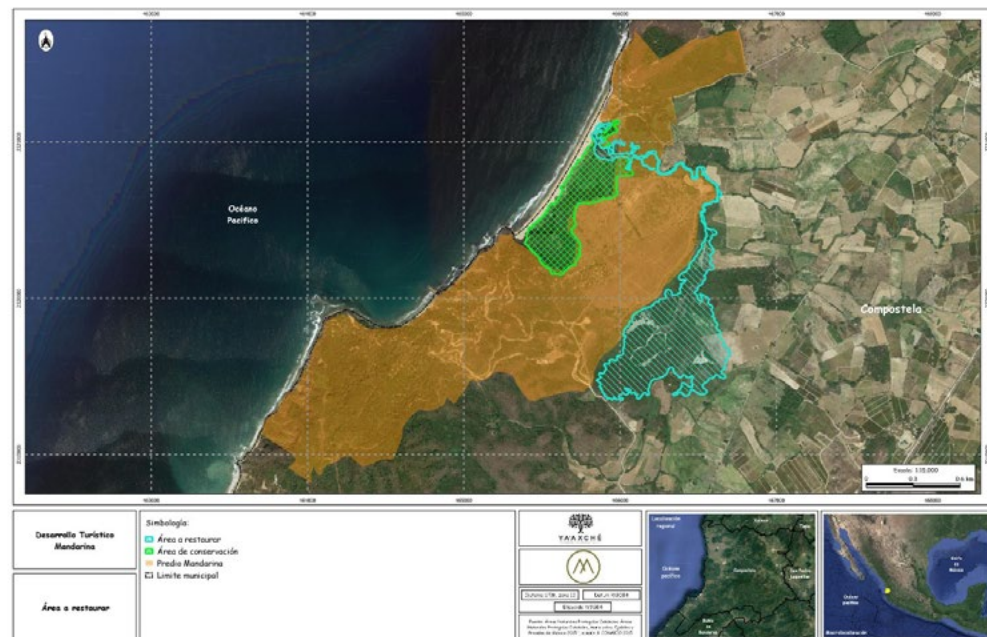
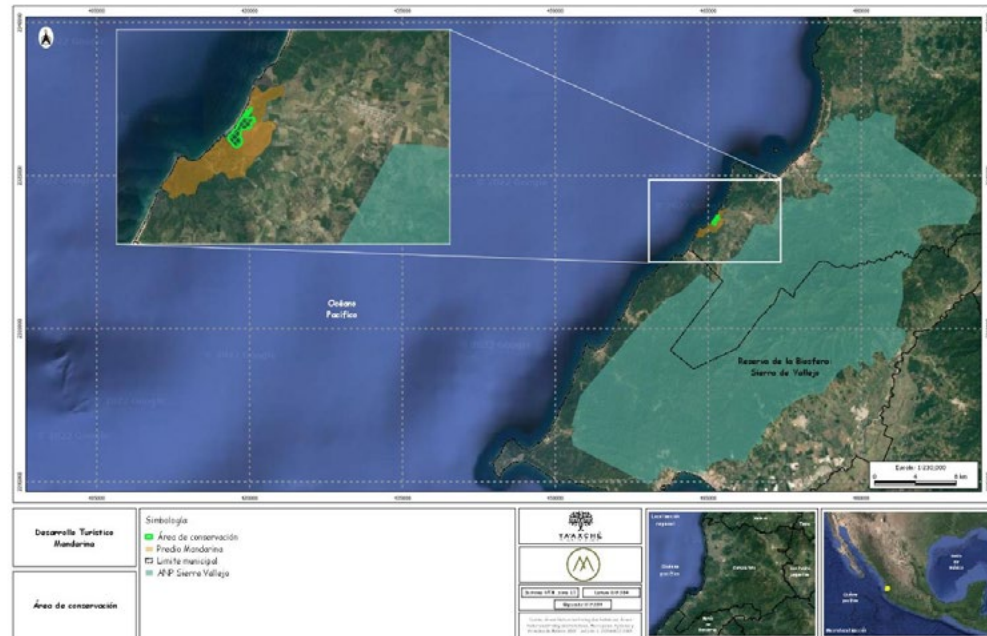
A lo largo de los últimos años, en Mayakoba se han destinado recursos significativos para atender cuestiones relacionadas al cambio climático. En 2023, la inversión total ascendió a 57,503,022 MXN, muestra del compromiso por garantizar un entorno óptimo y sostenible.

Proyecto	2019 MXN	2020 MXN	2021 MXN	2022 MXN	2023 MXN
Recuperación de playa	31,396,345	23,630,750	59,615,151	55,463,414	24,443,945
Limpieza de playa (retiro de sargazo)	20,283,113	10,618,325	27,118,944	27,410,245	14,106,513
Cuidado de Canales	5,209,200	4,093,631	4,251,035	4,161,300	18,952,563
Total	56,888,659	38,342,707	90,985,130	87,034,958	57,503,022

Es importante mencionar que este 2023, en Mayakoba se apoyó el proyecto de educación para la sostenibilidad en la zona Maya, promoviendo el conocimiento e importancia de la fauna endémica en la comunidad y fomentando la conservación de la selva maya y sus especies.

Entorno Mandarinina

Mandarina se localiza a unos 10 km de la reconocida área natural protegida de Sierra Vallejo, declarada como área natural protegida por la SEMARNAT desde 2004 y que ahora constituye un santuario para muchas especies.



Como resultado de los diferentes estudios de vegetación en Mandarinina, se tienen registradas 100 especies, de las cuales 83 son nativas de México y 6 son además endémicas. De este total de especies, 4 se encuentran listadas en alguna categoría de riesgo según la NOM-059-SEMARNAT-2010, 2 especies sujetas a protección especial (Pr) y 2 especies amenazadas (A).

Además, se han identificado 318 especies de fauna, de las que 68 se encuentran bajo la categoría de preocupación menor (LC), 1 en peligro (EN), 7 casi amenazadas (NT) y 1 vulnerable (VU). Se destaca también la presencia de 40 especies en alguna categoría de riesgo conforme a la NOM-059-SEMARNAT-2010: 26 aves, 2 reptiles y 1 anfibio sujetos a protección especial (Pr), 2 aves y 1 reptil en peligro de extinción (P), 7 aves y 1 reptil amenazados (A).

En este sentido y como parte del cumplimiento de los términos y condicionantes establecidos por la autoridad ambiental, en Mandarinina contamos con diversos programas y planes para promover la conservación y protección del entorno:

- Programa de Protección de la Zona Costera de Mandarinina.
- Programa de Conservación del Cocodrilo en Mandarinina.
- Programa de Rescate de Flora y Fauna.
- Programa de Restauración de Suelos mediante la reforestación.
- Programa de Seguimiento de la Calidad Ambiental.
- Programa de Conservación, Restauración, Manejo y Monitoreo de la Vegetación del Manglar en el Estero de Canalán.

Se cuenta además con una Política de Sostenibilidad, un plan de Manejo de Residuos Sólidos Urbanos, un plan de Manejo de Residuos Peligrosos y de Residuos de Manejo Especial.

El próximo año, se trabajará en la estructuración e implementación del Sistema de Gestión Ambiental Mandarinina, que permitirá monitorear, gestionar y atender todos los aspectos ambientales relevantes del complejo y fomentará el proceso de mejora continua detonado desde la auditoría para la Certificación en Calidad Ambiental Turística Nivel 1 de la PROFEPA realizada en septiembre de 2022.

Gestión de residuos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Conscientes del potencial impacto de una gestión inadecuada de residuos, nuestros activos cuentan con robustos lineamientos y planes de manejo que promueven el reciclaje, revalorización, reutilización de residuos, así como la adecuada disposición de residuos peligrosos y residuos de manejo especial conforme a la normatividad ambiental vigente, garantizando una gestión sostenible y responsable de todos los residuos generados.

Este 2023, nuestros activos generaron un total de 3,902 toneladas de residuos, que representa un aumento en comparación con el año anterior en un 28%.

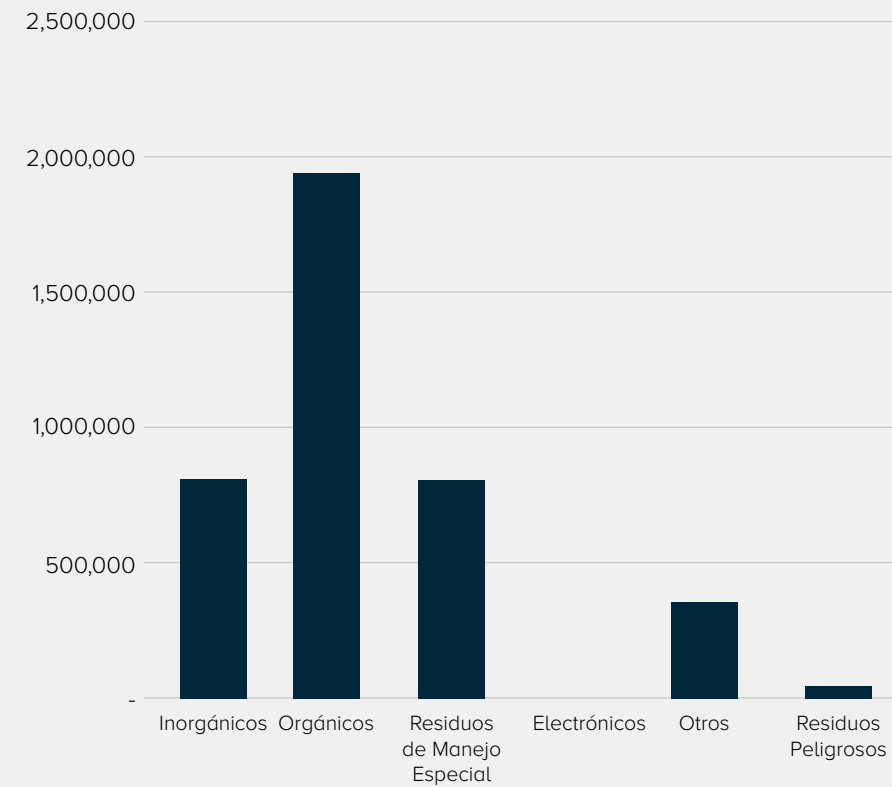
Proyecto	2019 ton	2020 ton	2021 ton	2022 ton	2023 ton
Four Seasons Ciudad de México	53	36	65	81	121
Andaz Mayakoba	80	137	401	461	742
Banyan Tree Mayakoba	311	214	383	809	832
Fairmont Mayakoba	981	998	773	914	880
Rosewood Mayakoba	143	123	153	219	636
Mayakoba Experiences	278	218	133	106	58
One&Only Mandarin	0	0	286	438	432
Rosewood Mandarin	0	0	0	0	158
Mandarina Experiences	0	0	0	14	43
Total	1,846	1,727	2,194	3,042	3,902

Del total de residuos generados en 2023, únicamente 0.7% fueron residuos peligrosos.

De acuerdo con la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR), un residuo peligroso es un desecho susceptible de ser valorizado o sujetarse a tratamiento o disposición final por contener al menos una de las características CRETIB (Corrosivo, Reactivo, Explosivo, Tóxico, Inflamable, Biológico-infeccioso).

Por otro lado, los residuos no peligrosos se subdividen en categorías específicas: orgánicos, inorgánicos, residuos de manejo especial, electrónicos y otro tipo de residuos que no encajan en las categorías anteriores, pero que requieren también de una gestión adecuada para minimizar su impacto ambiental.

Residuos 2023



De los residuos peligrosos, un 9% se envió a incineración con recuperación energética, 8% a incineración sin recuperación energética y el 84% se enviaron a proveedores acreditados para su confinamiento.

2023	Residuos Peligrosos KG						
	Reutilización	Reciclaje	Compostaje	Incineración (con recuperación de energía)	Incineración (sin recuperación de energía)	Vertedero	Otros
Four Seasons Ciudad de México	0	0	0	0	0	0	4,447
Andaz Mayakoba	0	0	0	0	0	0	2,447
Banyan Tree Mayakoba	0	0	0	0	0	0	2,725
Fairmont Mayakoba	0	0	0	2,473	2,279	0	0
Rosewood Mayakoba	0	0	0	0	0	0	2,318
Mayakoba Experiences	0	0	0	0	0	0	6,402
One&Only Mandarina	0	0	0	0	0	0	3,175
Rosewood Mandarina	0	0	0	0	0	0	2,155
Mandarina Experiences	0	0	0	0	0	0	606
Total	0	0	0	2,473	2,279	0	24,275

2023	Residuos No Peligrosos KG						
	Reutilización	Reciclaje	Compostaje	Incineración (con recuperación de energía)	Incineración (sin recuperación de energía)	Vertedero	Otros
Four Seasons Ciudad de México	0	16,082	0	0	0	94,735	5,990
Andaz Mayakoba	0	273,073	0	0	0	261,716	204,673
Banyan Tree Mayakoba	526,216	89,629	0	0	0	213,217	0
Fairmont Mayakoba	0	99,639	0	188	428	356,987	417,627
Rosewood Mayakoba	82,480	57,636	0	0	0	58,392	435,099
Mayakoba Experiences	0	8,727	0	0	0	24,240	18,544
One&Only Mandarina	0	64,115	0	0	0	364,327	0
Rosewood Mandarina	0	0	0	0	0	0	155,460
Mandarina Experiences	0	16,126	0	0	0	26,668	0
Total	608,696	625,027	0	188	428	1,400,282	1,237,393

Nuestros activos realizan una gestión activa y eficiente en materia de residuos, lo que les permite identificar oportunidades de mejora y estrategias para minimizar la cantidad de residuos que se envían a vertedero.

Four Seasons Ciudad de México lleva a cabo un registro diario, mensual y anual de los residuos para cumplir con los objetivos corporativos. Se recolectaron 16,081.5 Kg de residuos valorizables no peligrosos, evitando generación de emisiones y se recolectaron 10,054 kg de cartón que equivale a salvar más de 150 árboles.

En Andaz Mayakoba se realiza constantemente capacitación de personal y proveedores. Se trabaja con proveedores certificados de recolección y disposición final de residuos, que deben cumplir con la normativa vigente.

En Banyan Tree Mayakoba, los residuos se gestionan de manera diaria con pesaje y llenado de bitácoras. Se cuenta con un plan de manejo de residuos aprobado por la Secretaría de Medio Ambiente, el cual se encuentra en el sistema de Gestión Ambiental de Mayakoba.

De los residuos no peligrosos generados, únicamente el 36% fue enviado a vertedero, lo que demuestra el excelente trabajo realizado en nuestros activos en materia de gestión de residuos.

Por su lado, Fairmont Mayakoba cuenta con un programa integral de manejo de residuos, el cual forma parte del programa de sustentabilidad. El área de Sustentabilidad se encarga del manejo de los residuos peligrosos y el área de stewarding de los residuos de manejo especial y sólidos urbanos. En 2023, se redujo significativamente la cantidad de residuos que llegan a vertedero y se aumentó la cantidad de residuos que se reciclan. Así mismo, como una de las metas planteadas por el corporativo del operador, el hotel se ha planteado ambiciosas metas de disminución de desperdicios alimenticios, implementando un estricto proceso de pesaje previo y posterior al servicio de los comensales. En el informe de 2024 se presentarán resultados al respecto.

Rosewood Mayakoba cuenta con diversas actividades para monitorear y gestionar los residuos como auditorías, colaboración con proveedores sostenibles, entre otras.

Por su parte, One&Only Mandarinina tiene un Plan de Manejo de Residuos Sólidos Urbanos y Manejo Especial, así como un Plan de Manejo de Residuos Peligrosos. La recolección es llevada a cabo por parte de One&Only Mandarinina, mientras que el almacenamiento temporal y transporte al vertedero es realizado por parte de Condominio Mandarinina. Por otro lado, para los residuos peligrosos, se cuenta con un proveedor que verifica el destino final adecuado de los residuos.

Mayakoba Experiences cuenta con un Plan de Manejo de Residuos con 4 estrategias principales, divididas a su vez en actividades: **(i)** Disminuir la generación de residuos con proyectos como: convenios de recolección de botellas de vino, reducción de merma de alimentos en cocina y generación de grasas, mejoras en el proceso para compra de electrónicos y reducción de residuos eléctricos, entre otros; **(ii)** buscar opciones de reemplazo de agua embotellada en plástico PET; **(iii)** reutilización de residuos a partir de iniciativas como donación de uniformes post consumo a asociaciones como AMANC y orgullo ciudadano; **(iv)** capacitación y concientización ambiental a través de campañas de manejo de residuos.

Resultados 2023 Social

Desde la constitución de nuestra empresa, hemos dedicado importantes esfuerzos para lograr un impacto social positivo a medida que expandimos nuestro negocio, creando valor para nuestro equipo y para las comunidades en las que operamos. Valoramos a nuestros colaboradores y los reconocemos como un activo fundamental para nuestro éxito, esforzándonos permanentemente en ser un empleador de excelencia, con especial atención al respeto de los derechos humanos, la diversidad y la inclusión. Coordinamos constantemente iniciativas en las comunidades en las que tenemos presencia con el objetivo de contribuir a su desarrollo y bienestar.

Relaciones comunitarias

GRI 2-28, 202-2, 203-1, 413-1

Nuestra contribución con la comunidad es fundamental para la sostenibilidad de nuestro negocio, esforzándonos principalmente en tres líneas de acción:

- (i) **Desarrollo económico**
- (ii) **Donativos y desarrollo de infraestructura**
- (iii) **Alianzas estratégicas**

Desarrollo económico

Con el objetivo de evaluar los resultados de nuestro compromiso con el desarrollo económico de las comunidades en las que tenemos presencia, monitoreamos dos indicadores clave:

1. Porcentaje de altos ejecutivos contratados en la comunidad local: Entendiéndose por altos ejecutivos a los miembros del Comité Ejecutivo/Comité Directivo de nuestros activos; para la definición geográfica de "local", se considera México.
2. Proporción de gastos destinados a proveedores locales: Compras locales que se efectúan en la ubicación de operación (mismo Estado o zonas aledañas). En el caso de nuestros activos en Mayakoba se considera el Estado de Quintana Roo; en el caso de Mayakoba se considera el Estado de Nayarit y la ciudad de Puerto Vallarta; en el caso de Four Seasons Ciudad de México se considera la ciudad.

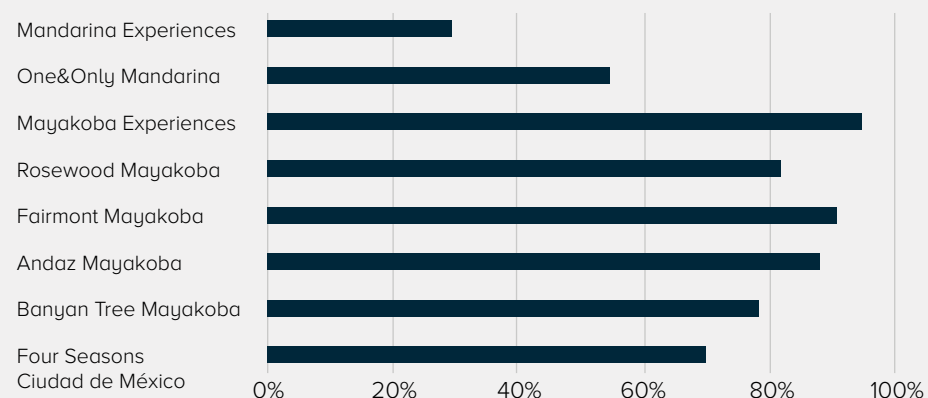
Consideramos importante contar con talento nacional en el equipo de altos directivos para aprovechar y potencializar su conocimiento sobre el mercado local, sus conexiones con la comunidad y su sensibilidad cultural. De esta manera, el equipo directivo diseña estrategias adaptadas a las necesidades locales, establece relaciones sólidas con sectores clave y lidera equipos diversos que reflejan la riqueza cultural del país.

Altos ejecutivos mexicanos	2023
Four Seasons Ciudad de México	50%
Andaz Mayakoba	100%
Banyan Tree Mayakoba	43%
Fairmont Mayakoba	71%
Rosewood Mayakoba	80%
Mayakoba Experiences	100%
One&Only Mandarin	70%

Como mencionamos, la contratación de proveedores locales es esencial para fomentar el desarrollo económico de las comunidades en las que operamos, al mismo tiempo que representa una menor huella de carbono, ya que, al reducir la distancia de traslado de los productos, se disminuyen emisiones de carbono asociadas al transporte.

Proyecto	2019	2020	2021	2022	2023
Four Seasons Ciudad de México	60%	60%	60%	70%	70%
Andaz Mayakoba	98%	97.92%	82%	82%	78.5%
Banyan Tree Mayakoba	86.13%	88.11%	92.99%	91.63%	87.9%
Fairmont Mayakoba	N/A	87%	87.5%	87.5%	91%
Rosewood Mayakoba	37%	42%	52.67%	55%	82%
Mayakoba Experiences	N/A	N/A	N/A	55%	95%
One&Only Mandarin	N/A	N/A	0.7%	55%	55%
Mandarina Experiences	NA	NA	NA	40%	30%

Proporción de Gasto con Proveedores Locales - 2023



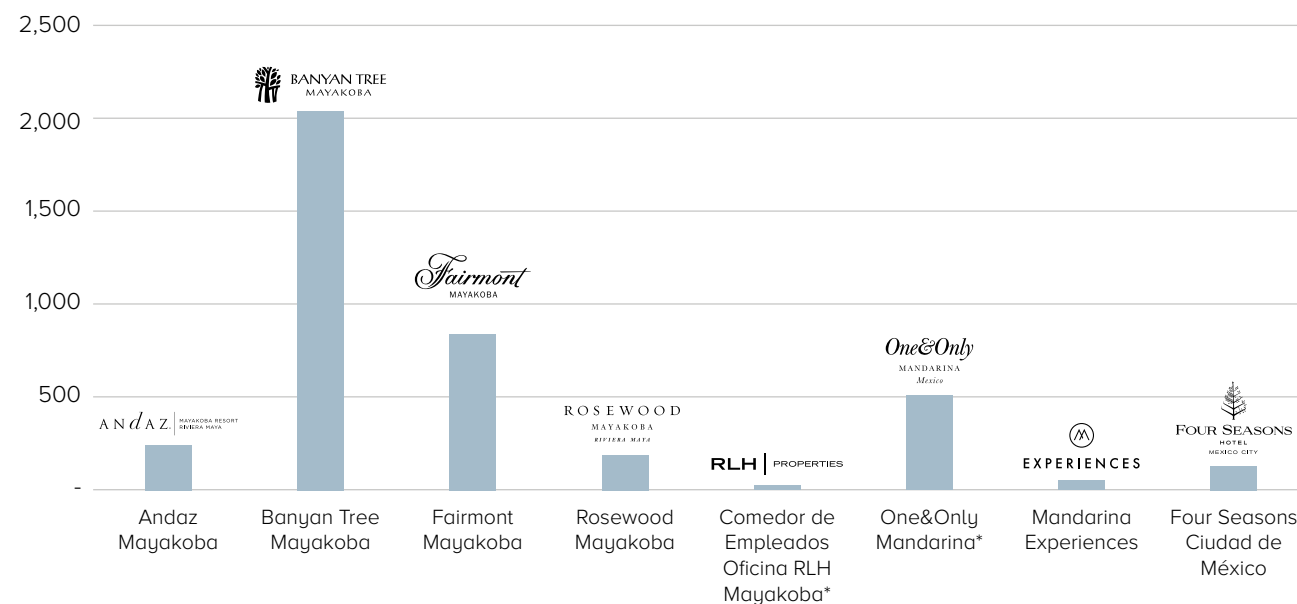
Gracias a la colaboración de nuestros huéspedes recaudamos más de 3.5 millones de pesos, monto igualado por RLH Properties, resultando en un donativo total de 6.9 millones de pesos invertidos en proyectos ambientales y educativos.



Proyectos de apoyo comunitario

A través de la coordinación y ejecución de proyectos de apoyo comunitario, contribuimos al crecimiento sostenible de las comunidades locales y al bienestar de sus habitantes. Estas iniciativas no solo mejoran la calidad de vida de las personas, sino que también generan oportunidades de empleo y desarrollo económico. Por otro lado, los donativos permiten apoyar distintas causas que son importantes para la comunidad, fortaleciendo así el compromiso y la relación de nuestra empresa con su entorno.

Desde 2022, RLH Properties en colaboración con Bancos de Alimentos de México, lanzó el programa **RLH Al Rescate** en todos los activos de la empresa, que consiste en la recuperación de excedentes de alimento aptos para consumo con la finalidad de alimentar a población vulnerable, disminuyendo además las emisiones de GEI que hubiera generado este alimento en la basura. Este 2023, se rescataron 4,009 kg de alimento, que representaron más de 13 mil porciones y evitaron la generación de cerca de 2.6 TCO₂ eq.



Por otro lado, en 2020 fue lanzado en nuestra empresa el programa **La Suma de Todos**, que invita a participar a los huéspedes de nuestros hoteles a donar un dólar por cada noche de estancia, monto igualado al 100% por RLH Properties. El monto total es destinado a diversas asociaciones civiles con proyectos académicos y ambientales.

Este 2023, se logró recaudar 3.5 millones de pesos con nuestros huéspedes, representando un monto total de 6.9 millones de pesos. Con parte de estos fondos, se entregaron becas de acompañamiento para estudiantes del Centro Educativo K'iin Beh – escuela bilingüe sin fines de lucro para niños de la comunidad Cristo Rey en Playa del Carmen –, se apoyó en la construcción de las oficinas de preparatoria de esta escuela, se participó en el programa de restauración de arrecifes de coral con la asociación Oceanus, por mencionar algunas actividades.

Proyecto	% Participación 2023	Donativo Huéspedes 2023 MXN	Donativo RLH Properties 2023 MXN	Total Donativo 2023 MXN
Andaz Mayakoba	74%	538,639	538,639	1,077,278
Banyan Tree Mayakoba	79%	608,741	608,741	1,217,482
Fairmont Mayakoba	65%	946,315	946,315	1,892,630
Rosewood Mayakoba	96%	580,928	580,928	1,161,856
El Camaleón Mayakoba	45%	502,200	502,200	1,004,400
One&Only Mandarin	92%	304,492	304,492	608,984
Total	73%	3,481,315	3,481,315	6,962,630

Además de estas iniciativas, coordinadas de manera transversal a todos los activos de la empresa, cada uno realiza distintos proyectos de apoyo a la comunidad.

El hotel Andaz Mayakoba llevó a cabo una rifa con causa para beneficio de la Zona Maya, ofreciendo como premio una estadía en el hotel Grand Hyatt. Como resultado, se logró recaudar 20,250 MXN proveniente de la venta de boletos, monto destinado para la compra de material para la construcción de un museo maya y para entregar donativos en especie a la escuela primaria de la comunidad de Nuevo Durango en Quintana Roo.

Banyan Tree Mayakoba en colaboración con Banyan Tree Global Foundation participan en el proyecto de construcción y crecimiento de la Escuela Kaxan Naát, en Santa Cecilia, Playa del Carmen, Quintana Roo. Este 2023, se logró la construcción de la primera aula de este centro educativo, donando cerca de 25,000 USD, apoyando con la planeación de construcción e incorporando ecotecnologías para crear una escuela digna, reduciendo su impacto ambiental. Gracias a este proyecto, más de 30 niños podrán tener estudios a nivel primaria y secundaria.

En Fairmont Mayakoba se donaron 1,658 kg de útiles escolares, despensa, blancos, artículos de higiene personal y ropa, así como 2,164,450 MXN a diferentes asociaciones y comunidades.

El hotel Rosewood Mayakoba realizó múltiples donativos y actividades con la comunidad: colecta de juguetes en el hotel, logrando entregar más de 600 juguetes a niños de la comunidad de Kantunilkin, en Quintana Roo; colecta para los damnificados de Acapulco por el huracán Otis, logrando recaudar más de 300 Kg en despensa, agua y desparasitantes; apoyo al museo maya con la reparación de 2 equipos propiedad del museo; organización de un desayuno y actividad de Día de Acción de Gracias con los alumnos del Centro Educativo K'iin Beh; limpieza de playas en Playa del Carmen y Tulum; limpieza de cenotes; actividades de reforestación.

Four Seasons Ciudad de México colaboró con distintas asociaciones logrando un impacto positivo en cada una de ellas: se realizó un donativo en especie (toallas, batas, sábanas, entre otros) a Casa de las Mercedes, fundación que tiene como objetivo trabajar en favor de niñas y adolescentes víctimas de explotación sexual y en situación de calle, beneficiando a 51 personas; se realizó donación de blancos (fundas, servilletas, toallas, entre otros) a Fundación Amoxkalli, asociación dedicada a apoyar la educación de niños en zonas vulnerables e indígenas, beneficiando a más de 250 personas; se donaron uniformes a Hogares Providencia, institución dedicada a proteger, salvaguardar y promocionar los derechos de las niñas, niños y jóvenes que, por alguna circunstancia de vida, han tenido que sobrevivir en las calles, beneficiando a más de 170 niños; se donaron los ingresos obtenidos de la venta de residuos valorizables a Proayuda a Niños con Cáncer Luz de Vida, asociación que brinda apoyo a niños y jóvenes con cáncer de escasos recursos y a sus familias, contribuyendo con 7,947 MXN.

En One&Only Mandarin se cuentan con el programa de Bienestar – Balance, en los que se realizan las siguientes actividades: Donación de paquetes de blancos para el club de la tercera edad en San Francisco, Nayarit; visita, conferencia, comida y entrega de paquetes de higiene para los internos del Centro de Reinserción Social de Puerto Vallarta; reactivación del taller de costura en Villa Morelos, reacondicionando - con mantenimiento general, pintura, electricidad, jardinería y donando máquinas de coser – este espacio utilizado por mujeres para trabajos de costura y como biblioteca; participación en el programa “Croquetón” con la donación de croquetas para refugios caninos con bajos recursos; rehabilitación de áreas comunes en primarias de comunidades cercanas, asistiendo a la Escuela Primaria de Lo de Marcos con 10 empleados del hotel y 30 estudiantes de la Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas.

Por su parte, Mayakoba Experiences llevó a cabo proyectos para la comunidad de la mano de 11 voluntarios, colaborando con fundación Contando Con un Amigo con la donación de juguetes recolectados a lo largo de un mes, participando en el programa “Orgullo Ciudadano”, proyecto de donación de ropa y calzado para adultos mayores y con la Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer (AMANC), donando juguetes.

Alianzas estratégicas

Hotel	Alianzas con Asociaciones o Fundaciones
Four Seasons Ciudad de México	<ul style="list-style-type: none"> • Bancos de Alimentos de México • Centro de Atención Múltiple • Proayuda a Niños con Cáncer Luz de Vida
Andaz Mayakoba	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Contando con un Amigo • Bancos de Alimentos de México • Asociación de Mujeres Unidas • AMANC • Centinelas del Agua
Banyan Tree Mayakoba	<ul style="list-style-type: none"> • Centinelas del Agua • Bancos de Alimentos de México • Mujeres Unidas • Hogar de los Ancianos Desamparados • Actitud Femenina • DIF Tulum y DIF Playa del Carmen • Asociación de Hoteles de la Riviera Maya • Cruz Roja Mexicana
Fairmont Mayakoba	<ul style="list-style-type: none"> • Oceanus • Bancos de Alimentos de México • Centinelas del agua • Acción Animal • AMANC • Sacando Espuma • Vida y Esperanza • Pack for a Purpose
Rosewood Mayakoba	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación K'iin Beh • Bancos de Alimentos de México • Fundación Contando con un amigo • DIF de Puerto Morelos • Oceanus • Museo Maya de Cancún • Fundación de Santuario del Mono de Akumal • Centinelas del Agua. • COMEPESCA
Mayakoba Experiences	<ul style="list-style-type: none"> • AMANC • Bancos de Alimentos de México • Fundación Contando con un amigo
One&Only Mandarin	<ul style="list-style-type: none"> • Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas • Bancos de Alimentos de México • Centro de Reinserción social de Puerto Vallarta • Asociación de Ejecutivos en RRHH de Bahía de Banderas • Asociación "Entre Amigos A.C." San Francisco



Beneficiarios

Para evaluar y comprender el alcance de nuestros programas e iniciativas, llevamos a cabo un monitoreo anual de la cantidad de beneficiarios de nuestros proyectos. En 2023, logramos beneficiar a 6,686 personas.

Proyecto	2019	2020	2021	2022	2023
Four Seasons Ciudad de México	70	0	75	74	686
Andaz Mayakoba	300	300	500	400	300
Banyan Tree Mayakoba	42	0	0	30	919
Fairmont Mayakoba	1,070	1,070	1,070	2,360	2,342
Rosewood Mayakoba	1,034	1,119	1,203	3,568	1,961
Mayakoba Experiences	N/A	N/A	N/A	864	130
One&Only Mandarin	N/A	N/A	0	231	348
Rosewood Mandarin	N/A	N/A	N/A	N/A	0
Mandarina Experiences	N/A	N/A	0	0	0
Total	2,516	2,489	2,848	7,523	6,686

Beneficiarios de la comunidad en temas relacionados a educación	2023
Four Seasons Ciudad de México	70
Andaz Mayakoba	28
Banyan Tree Mayakoba	225
Fairmont Mayakoba	1,960
Rosewood Mayakoba	510
Mayakoba Experiences	0
One&Only Mandarin	248
Rosewood Mandarin	0
Mandarina Experiences	0
Total	3,041

Con el objetivo de garantizar una educación inclusiva, equitativa, de calidad y promover oportunidades de aprendizaje en las comunidades en las que operamos, de los 6,686 beneficiarios, 45% fueron relacionados a apoyo educativo.

Esto forma parte de nuestra estrategia de sostenibilidad y es un elemento clave para nuestra permanencia en el largo plazo, participando en la formación profesional de personas que en un futuro serán activas económicamente y podrían pertenecer a nuestra plantilla laboral.

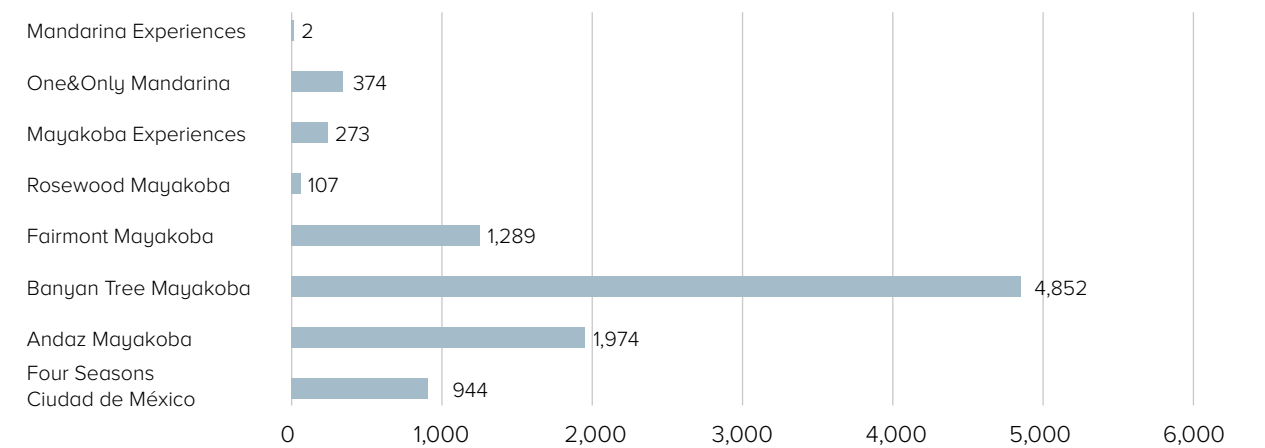
Derechos humanos

GRI 408-1, 409-1, 410-1, 412-2

En RLH Properties nos esforzamos por garantizar el cuidado y respeto de los derechos humanos en todas nuestras operaciones y cadena de suministro. Rechazamos categóricamente cualquier forma de trabajo forzado y trabajo infantil; nuestro Código de Conducta implementa una sección específica al respecto.

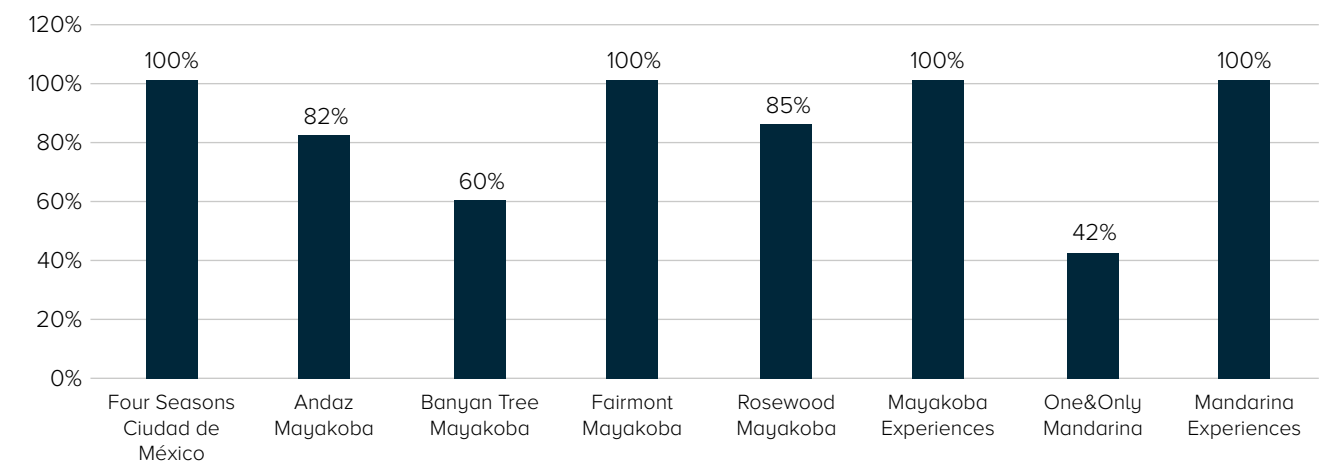
En 2023, nuestros activos dedicaron un total de 9,815 horas a programas de capacitación en materia de derechos humanos.

Horas de Capacitación en DDHH 2023



Así mismo, en promedio se capacitó a un 84% del total de colaboradores de nuestros activos en temas de derechos humanos, importante avance respecto al 57% reportado en 2022.

Porcentaje de empleados que recibieron capacitación sobre derechos humanos



Diversidad e inclusión

GRI 2-7, 2-21, 2-30, 401-1, 401-3, 404-1, 405-1, 405-2, 406-1
SASB SV-HL-310a.1, SV-HL-310a.3, SV-HL-310a.4

En RLH Properties definimos y respetamos la diversidad como la originalidad y pluralidad de identidades que caracterizan a cada ser humano, incluido nuestro equipo. Se manifiesta en la variedad de personalidades, creencias religiosas, posturas políticas, origen étnico, sexo, orientación sexual, costumbres, tradiciones, experiencias, edad, nacionalidad, entre otras.

Abrazamos las fortalezas de nuestras diferencias, promoviendo prácticas incluyentes y brindando igualdad de oportunidades y desarrollo a todos nuestros empleados, tratándoles con justicia, respeto y liderazgo positivo. Reconocemos que la diversidad no solo enriquece nuestro entorno laboral, sino que también potencia nuestra capacidad para innovar, resolver problemas de manera creativa y ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y comunidades.

Lineamientos y políticas

Desde 2019, hemos desarrollado e implementado una serie de iniciativas y políticas desde el área de Recursos Humanos de nuestro corporativo con el objetivo de fomentar la diversidad, inclusión y el bienestar de nuestro equipo.

Política de Atracción de Talento

Establece las directrices para buscar, atraer, evaluar y seleccionar candidatos para ocupar vacantes en RLH Properties, con el propósito de atraer al talento más destacado disponible y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Política de Diversidad e Inclusión

Establece las pautas que fomentan una cultura de respeto, promoviendo la diversidad, la igualdad laboral, la no discriminación y la inclusión laboral para asegurar la equidad de oportunidades tanto para los colaboradores actuales como para los candidatos a empleo en nuestra empresa.

Política de Prevención de Riesgos Psicosociales

Establece las directrices que todos los colaboradores deben seguir para garantizar la prevención de riesgos psicosociales, la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional positivo.

Diversidad en la plantilla laboral

Al cierre de 2023, contamos con una plantilla laboral de 4,302 colaboradores en nuestros activos, de los que 35.5% son mujeres. Además, en nuestros activos no se cuenta con colaboradores trabajando bajo el esquema de tiempo parcial o de horas no garantizadas. De todos nuestros colaboradores, 65% son empleados permanentes y 35% son temporales.

Diversidad de género en la plantilla laboral						
Tipo de contrato	Permanentes		Temporales		Tiempo completo	
Género	F	M	F	M	F	M
Four Seasons Ciudad de México	211	261	0	0	211	261
Andaz Mayakoba	153	270	85	132	238	402
Banyan Tree Mayakoba	108	190	101	223	209	413
Fairmont Mayakoba	145	272	155	295	300	567
Rosewood Mayakoba	162	354	70	110	232	464
Mayakoba Experiences	30	62	56	130	86	192
One&Only Mandarin	188	341	43	41	231	382
Mandarina Experiences	13	48	9	44	22	92
Total	1,010	1,798	519	975	1,529	2,773

En cuanto a la composición de la plantilla laboral por rango de edad, 32% de los colaboradores de nuestros activos tienen menos de 30 años, 62% tienen entre 31 y 50 años y únicamente el 6% tiene más de 50.

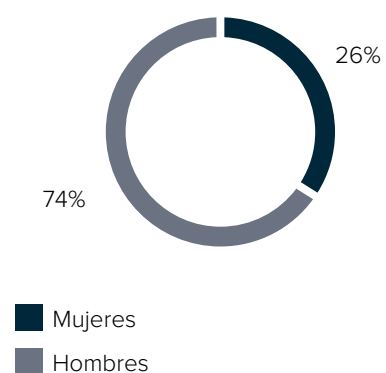
Diversidad de edad en la plantilla laboral									
Tipo de contrato	Permanentes			Temporales			Tiempo completo		
Edad (años)	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Four Seasons Ciudad de México	134	263	75	0	0	0	134	263	75
Andaz Mayakoba	111	299	13	87	126	4	198	425	17
Banyan Tree Mayakoba	45	230	23	154	170	0	199	400	23
Fairmont Mayakoba	86	292	39	222	220	8	308	512	47
Rosewood Mayakoba	107	382	27	79	101	0	186	483	27
Mayakoba Experiences	21	60	11	61	109	16	82	169	27
One&Only Mandarin	176	329	24	42	41	1	218	370	25
Mandarina Experiences	20	34	7	26	23	4	46	57	11
Total	700	1,889	219	671	790	33	1,371	2,679	252

Diversidad de edad en la plantilla laboral									
Puesto	Dirección			Gerencia			Operativo		
Género	#	F	M	#	F	M	#	F	M
Four Seasons Ciudad de México	6	50%	50%	49	55%	15%	375	62%	38%
Andaz Mayakoba	5	60%	40%	34	53%	8%	631	69%	31%
Banyan Tree Mayakoba	8	75%	25%	49	41%	17%	548	69%	31%
Fairmont Mayakoba	18	61%	39%	65	51%	16%	641	68%	32%
Rosewood Mayakoba	10	70%	30%	57	54%	13%	624	69%	31%
One&Only Mandarin	10	80%	20%	49	55%	7%	871	63%	37%
El Camaleón	2	50%	50%	11	64%	8%	172	71%	29%

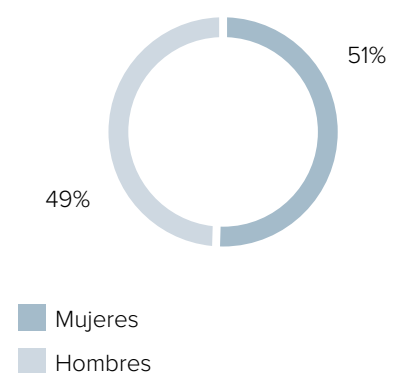
El 91% de nuestros colaboradores se concentra en los puestos operativos. Respecto a la distribución por género, 26% de los puestos directivos, 51% de los puestos gerenciales y 34% de los puestos operativos son ocupados por mujeres.

En cuanto a la distribución por género en posiciones de liderazgo (directivos y gerentes), cabe destacar que el 47% es ocupado por mujeres.

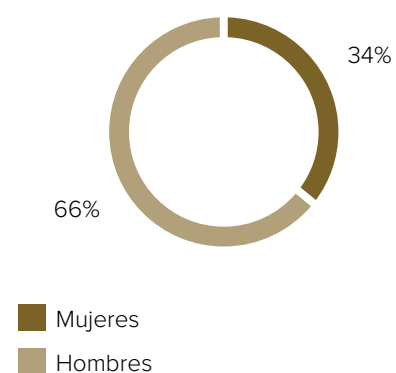
Puestos directivos 2023 (%)



Puestos gerenciales 2023 (%)



Puestos técnicos 2023 (%)



Remuneración

Los esquemas de compensación en nuestros activos incluyen una variedad de beneficios adicionales a los estipulados por la ley, tales como comisiones, incentivos por ventas, bonos de productividad, entre otros. Destacan Banyan Tree Mayakoba, Fairmont Mayakoba, Rosewood Mayakoba, Mayakoba Experiences y Four Seasons Ciudad de México, donde se considera el cumplimiento de metas relacionadas con aspectos ASG para la asignación de la compensación variable.

En promedio, este 2023 nuestra brecha salarial de género fue de -0.125%. Por otro lado, la brecha entre el individuo mejor pagado y la media anual fue de 21.3 y se redujo la cantidad de colaboradores que reciben el salario mínimo a 10%, respecto al 18% reportado en 2022.

	% de colaboradores con salario mínimo	Ratio vs salario mínimo en categoría inicial	Ratio de incremento de sueldo mejor pagado respecto al resto de la plantilla	Brecha salarial de género	Ratio de remuneración entre el individuo mejor pagado y la media anual
Four Seasons Ciudad de México	11%	1	21.38	0%	21
Andaz Mayakoba	0%	1	0.08	0%	25
Banyan Tree Mayakoba	17%	1	4.49	-9%	31.5
Fairmont Mayakoba	27%	1	0.94	-1%	25
Rosewood Mayakoba	2%	1	0.76	-2%	21.1
Mayakoba Experiences	3%	1	6	0%	22
One&Only Mandarin	24%	1	8	0%	19
Mandarin Experiences	1.75%	1	0.01	11%	5.9
Total Promedio	10.7%	1	5.2	-0.125%	21.3

Rotación

En 2023, se tuvieron 1,606 bajas, de las cuales 64% fueron hombres. Así mismo, se tuvieron 1,878 contrataciones, de las cuales 63% fueron hombres. En promedio, la tasa de rotación para los activos fue de 19% para mujeres y 33% para hombres.

Bajas					
Categoría	<30	30-50	>50	F	M
Four Seasons Ciudad de México	48	67	14	54	75
Andaz Mayakoba	74	142	4	76	144
Banyan Tree Mayakoba	55	125	8	68	120
Fairmont Mayakoba	115	221	14	141	209
Rosewood Mayakoba	47	74	3	43	81
Mayakoba Experiences	38	50	6	29	65
One&Only Mandarin	134	222	7	137	226
Mandarina Experiences	59	72	7	33	105
Total	570	973	63	581	1,025

Contrataciones					
Categoría	<30	30-50	>50	F	M
Four Seasons Ciudad de México	130	66	6	99	103
Andaz Mayakoba	78	115	8	79	122
Banyan Tree Mayakoba	69	97	1	56	111
Fairmont Mayakoba	236	177	9	160	262
Rosewood Mayakoba	92	121	1	78	136
Mayakoba Experiences	56	94	11	50	111
One&Only Mandarin	172	197	5	146	228
Mandarina Experiences	61	69	7	31	106
Total	894	936	48	699	1,179

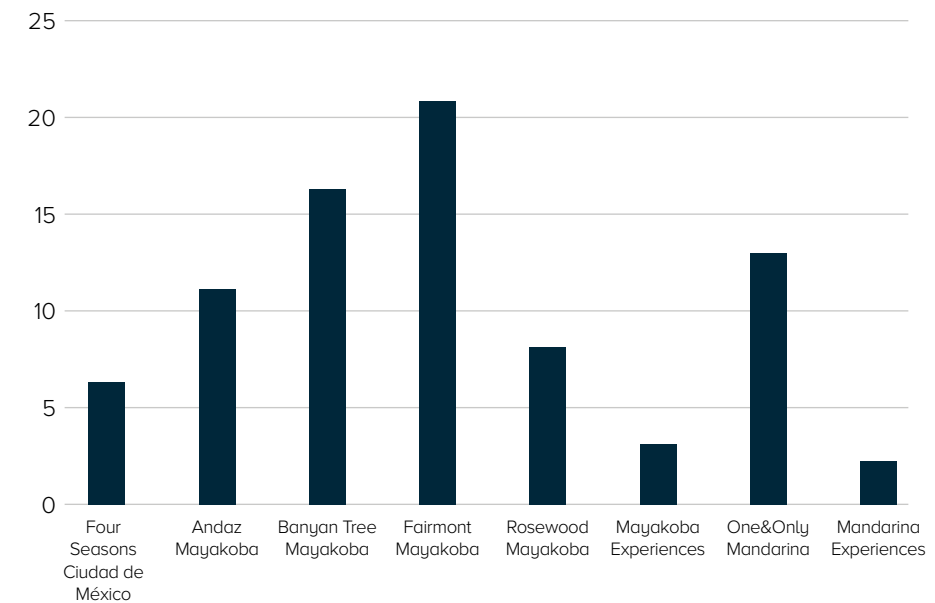
Tasa de rotación (%)					
Categoría	<30	30-50	>50	F	M
Four Seasons Ciudad de México	10%	14%	3%	11%	16%
Andaz Mayakoba	12%	22%	1%	12%	23%
Banyan Tree Mayakoba	8%	19%	1%	11%	17%
Fairmont Mayakoba	13%	27%	2%	17%	25%
Rosewood Mayakoba	7%	11%	0%	6%	11%
Mayakoba Experiences	37%	25%	20%	41%	41%
One&Only Mandarin	21%	37%	2%	23%	37%
Mandarina Experiences	53%	60%	6%	29%	90%
Total	20%	27%	4%	19%	33%

Permiso parental

En nuestra empresa reconocemos la importancia de promover la equidad de género y apoyar el equilibrio entre la vida laboral y familiar de nuestros colaboradores. El permiso parental brinda la oportunidad, tanto a madres como a padres, de tomar tiempo fuera del trabajo para dedicarse activamente a la crianza de sus hijos. En este sentido, en nuestra empresa se otorgan las semanas marcadas por la ley.

Este año, 85 personas hicieron uso del permiso parental, de las cuales 45% fueron mujeres; del total de colaboradores que hicieron uso de este permiso, el 94% retomó sus labores al terminar el periodo correspondiente.

Permiso Parental 2023

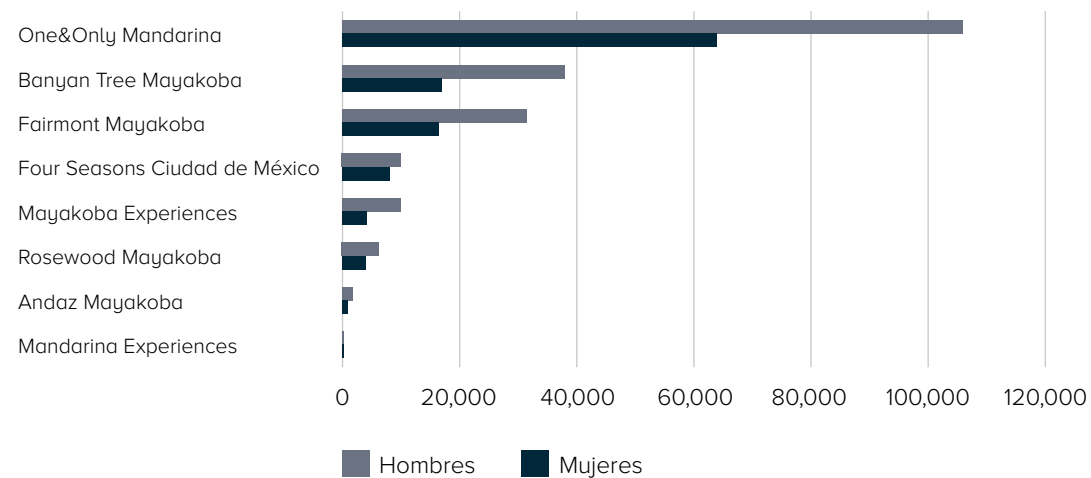


Capacitación

En RLH Properties destinamos permanentemente recursos y esfuerzos para brindar oportunidades de aprendizaje y desarrollo a nuestros colaboradores. Entendemos que su crecimiento profesional es un pilar fundamental para el éxito de nuestra empresa, por lo que contamos con programas de capacitación y desarrollo diseñados para mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias. Como resultado, se fortalece la calidad de su trabajo y se potencia su capacidad para resolver problemas, lo que contribuye al logro de los objetivos establecidos. Nos enorgullece compartir que este 2023 se impartieron 323,666 horas de capacitación, 43% más respecto al año anterior.

Horas de capacitación	M	H	Total
Four Seasons Ciudad de México	8,440	10,440	18,880
Andaz Mayakoba	1,520	2,266	3,786
Banyan Tree Mayakoba	17,048	38,329	55,377
Fairmont Mayakoba	16,803	31,760	48,563
Rosewood Mayakoba	4,380	6,570	10,950
Mayakoba Experiences	4,730	10,560	15,290
One&Only Mandarin	64,218	105,918	170,136
Mandarina Experiences	132	552	684
Total	117,271	206,395	323,666

Horas de capacitación



Específicamente, consideramos fundamental la capacitación sobre diversidad e inclusión para fomentar un ambiente de trabajo saludable, respetuoso y de trabajo en equipo.

Además de ayudar a prevenir la discriminación, estas capacitaciones fomentan la colaboración, la creatividad, la diversidad de ideas, opiniones y la innovación. Este 2023, 71% de nuestros colaboradores recibieron capacitación en temas de diversidad e inclusión, porcentaje que buscaremos elevar año con año para cumplir con la meta establecida a 2030.

Capacitación en temas de D&I	M	H	Total	%
Four Seasons Ciudad de México	211	261	472	100%
Andaz Mayakoba	61	37	98	15%
Banyan Tree Mayakoba	209	413	622	100%
Fairmont Mayakoba	300	567	867	100%
Rosewood Mayakoba	232	464	696	100%
Mayakoba Experiences	86	192	278	100%
One&Only Mandarin	169	205	374	61%
Mandarina Experiences	22	92	114	100%
Total	1,079	1,970	3,049	71%

Durante 2023 se tuvieron cero casos de discriminación reportados en nuestra empresa

Negociación colectiva

La negociación colectiva es una herramienta fundamental para garantizar los derechos laborales de los colaboradores, fortalecer su representación y ofrecer condiciones laborales adecuadas, promoviendo la resolución efectiva de conflictos, cooperación y comunicación entre empresa y equipo. En 2023, el 50% de la plantilla laboral de nuestros activos se encontró cubierta por convenios de negociación colectiva.

	Colaboradoras sindicalizadas F	Colaboradores sindicalizados M	% Sindicalizados Total
Four Seasons Ciudad de México	101	173	60%
Andaz Mayakoba	78	175	60%
Banyan Tree Mayakoba	85	286	60%
Fairmont Mayakoba	101	232	36%
Rosewood Mayakoba	109	278	56%
One&Only Mandarin	182	352	87%
Mayakoba Experiences	0	0	0%
Mandarina Experiences	0	0	0%
Total	656	1,496	50%

Resultados 2023 Gobernanza

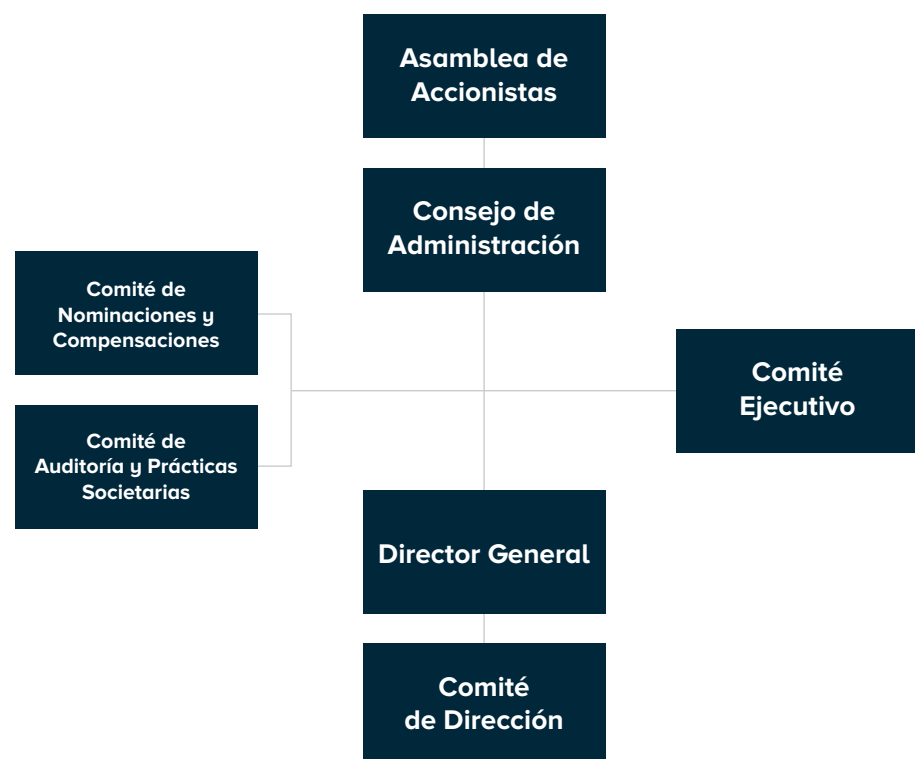
En RLH Properties tenemos el compromiso de cumplir nuestra misión y alcanzar nuestra visión de la forma correcta, siempre garantizando a nuestros accionistas y grupos de interés una operación transparente y sostenible. En un entorno empresarial cada vez más competitivo y conscientes de la importancia de contar con una gobernanza sólida, reafirmamos nuestro compromiso de continuar construyendo una cultura de excelencia, integridad y transparencia. Tenemos el objetivo de alcanzar los más altos estándares en **(i)** integridad y gobierno corporativo, **(ii)** control interno, procesos y procedimientos, y **(iii)** estructura corporativa. A través de nuestros órganos de gobierno, así como de mecanismos de supervisión y rendición de cuentas, garantizamos una toma de decisiones informada, estratégica, ética y transparente.

Estructura y mecanismos de Gobernanza

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-18

La Asamblea de Accionistas constituye el órgano de gobierno supremo de RLH Properties. Por su parte, el Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo y el Director General de la empresa – apoyado por el Comité Directivo – son los responsables del liderazgo estratégico y la dirección de nuestras operaciones. A su vez, el Comité de Nominaciones y Compensaciones y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, fungen como órganos auxiliares del Consejo de Administración.

Estructura



Miembros, roles y designación

Consejo de Administración

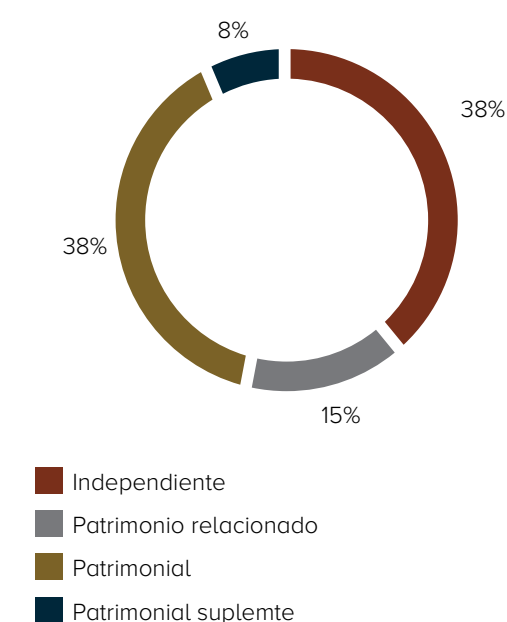
Miembros	Cargo	Tipo de Consejero	Años de experiencia	Años sirviendo a la empresa
Andrés Chico Hernández	Presidente	Patrimonial relacionado	16	4
Felipe Chico Hernández	Presidente	Patrimonial relacionado	14	4
Leonardo Franco Villa Reynolds	Miembro	Patrimonial	21	3
Rafael Trejo Rivera	Miembro	Patrimonial	21	4
Borja Escalada Jiménez	Miembro	Independiente	20	7
Adolfo Castro Rivas	Miembro	Patrimonial	21	2
David Gutiérrez Muguerza	Miembro	Patrimonial	21	2
Juan Fernández Sánchez Navarro	Miembro	Patrimonial	26	2
José Canal Hernando	Miembro	Independiente	31	4
Gordon Frederick Viberg Macewan	Miembro	Independiente	41	9
Eduardo Cepeda	Miembro	Independiente	21	2
Francisco Garza Zambrano	Miembro	Independiente	21	2
Juan Manuel Valle Pereña	Miembro	Patrimonial suplente	21	2

La administración de nuestra empresa está encomendada al Consejo de Administración, Comité Ejecutivo y Director General, quienes desempeñan sus funciones conforme a lo previsto en la Ley del Mercado de Valores.

La elección de los miembros del Consejo de Administración es responsabilidad de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, y se lleva a cabo por mayoría simple de votos.

El Consejo de Administración se compone de un mínimo de cinco y un máximo de 21 consejeros, de los cuales al menos el 25% deben ser independientes, según lo determine la propia Asamblea que los designe o ratifique en términos de la Ley del Mercado de Valores. La Asamblea tiene la facultad de nombrar a un consejero suplente por cada consejero propietario, considerando que los consejeros suplentes de los consejeros independientes deben cumplir con el mismo criterio de independencia.

Tipo de Consejero



Entre las principales atribuciones del Consejo de Administración se encuentran:

- Establecer las estrategias de negocio de la empresa.
- Vigilar la gestión y dirección de la empresa en materia financiera, administrativa y jurídica, así como el desempeño de los directivos relevantes.
- Aprobar – previa opinión del comité competente – políticas y lineamientos para el uso o goce de los bienes que integren el patrimonio de la empresa.
- Aprobar lineamientos en materia de control interno y auditoría interna de la empresa.
- Aprobar los estados financieros de la empresa.
- Dar seguimiento a los principales riesgos a los que está expuesta la empresa.

En cuanto a la evaluación del desempeño de este órgano de gobierno, en la Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas, el Consejo de Administración presenta los siguientes informes a modo de rendición de cuentas:

- Informe sobre las operaciones y actividades relevantes en las que intervino el Consejo de Administración de RLH Properties.
- Informe del Consejo de Administración a la Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas.

Nuestro Consejo de Administración cuenta con órganos auxiliares y que funcionan como órganos colegiados.

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Miembros	Cargo
José Manuel Canal Hernando	Presidente
Gordon Frederick Viberg Macewan	Miembro
Francisco Garza Zambrano	Miembro

El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias es el responsable de dar opinión al Consejo de Administración sobre los asuntos que le competan conforme a la Ley del Mercado de Valores. Está integrado exclusivamente por consejeros independientes y entre algunas de sus funciones se encuentran:

- Realizar observaciones respecto al desempeño de los directivos relevantes.
- Revisar las operaciones con personas relacionadas durante el ejercicio que se informa.
- Proponer las compensaciones o remuneraciones integrales del Director General y demás directivos relevantes de la empresa.
- Investigar posibles incumplimientos a las operaciones, lineamientos y políticas de operación, sistema de control interno, auditoría interna y registro contable.

Desde 2021 el Comité cuenta con una Política de Auditoría Interna, que describe el proceso de auditoría interna y establece la normatividad para este proceso, las responsabilidades del Líder de Auditoría Interna y las unidades auditadas⁵.

⁵Para consultar la política completa, ingresar a: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

Comité de Nominaciones y Compensaciones

Miembros	Cargo
Andrés Chico Hernández	Presidente
Gordon Viberg	Miembro
Eduardo Cepeda	Miembro

El Comité de Nominaciones y Compensaciones se compone por un número impar de miembros, que no podrá ser menor de tres. La mayoría de los miembros deberán ser independientes y podrán ser o no miembros del Consejo de Administración. Entre sus principales responsabilidades se encuentra:

- Presentar a la consideración del Consejo de Administración la propuesta de aquellas personas que, a su juicio, deberían ocupar los cargos de los primeros niveles jerárquicos de la empresa, de acuerdo con su experiencia y desempeño.
- Proponer a la asamblea de accionistas o al Consejo de Administración, según sea el caso, las remuneraciones que corresponderán tanto a los miembros del Consejo de Administración, del Comité Ejecutivo, así como a los directivos que ocupen los primeros niveles jerárquicos de la empresa y subsidiarias.

Comité Ejecutivo

Miembros	Cargo
Luis Durán Luján	Presidente
Andrés Chico Hernández	Miembro
Felipe Chico Hernández	Miembro

El Comité Ejecutivo está compuesto por un mínimo de tres y un máximo de cuatro miembros. Los miembros del Comité Ejecutivo, así como su presidente, serán designados y removidos por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas. Entre alguna de sus responsabilidades se encuentran:

- Administrar, gestionar y conducir los negocios de la empresa de acuerdo con los lineamientos, estrategias y políticas aprobadas por el Consejo de Administración.
- Someter a aprobación del Consejo de Administración las estrategias de negocio de la empresa.
- Monitorear, administrar y supervisar el desempeño de los activos e inversiones de la empresa.

Director General

Miembros	
Luis Durán Luján	

Nuestro Director General es responsable de las funciones de administración y en específico las de gestión, conducción y ejecución de los negocios de la empresa, siempre alineado a las estrategias, políticas y lineamientos aprobados por el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo.

Se auxilia del Comité Directivo y de todo el equipo de la empresa para el ejercicio de sus funciones y para el debido cumplimiento de sus obligaciones.

Comité Directivo

Miembros	
Antonio Álvarez	Director Ejecutivo de Operaciones
Gerardo Villarreal	Director de Planeación y Proyectos Estratégicos
Gonzalo Gorraez	Director Ejecutivo de Desarrollo
Juan Novoa	Director Ejecutivo de Finanzas
Kappner Clark	Director Ejecutivo de Mercadotecnia y Ventas
Karla Vaquero	Director Ejecutivo de Jurídico – Oficial de Cumplimiento
Marilaura de la Garza	Director Ejecutivo de Recursos Humanos

El Comité Directivo es un equipo multidisciplinario cuya función es brindar apoyo al Director General en el cumplimiento de sus responsabilidades. Este Comité tiene a su cargo la dirección de los equipos de cada área correspondiente, asegurando que los objetivos establecidos se alcancen de manera exitosa. Como se puede observar en la tabla anterior, destaca que el 43% de los miembros del Comité Directivo son mujeres. Lo que demuestra nuestro compromiso con la igualdad de género y la diversidad en los puestos de liderazgo.

Comité de Ética

Miembros	
Karla Vaquero	Director Ejecutivo de Jurídico – Oficial de Cumplimiento
Marilaura de la Garza	Director Ejecutivo de Recursos Humanos
Gerardo Villarreal	Director de Planeación y Proyectos Estratégicos
Juan Novoa	Director Ejecutivo de Finanzas
Omar Alfaro	Subdirector de Control Interno y Normatividad

Desde su fundación en 2020, Comité de Ética es responsable de promover y fortalecer el compromiso para que todas las actividades de negocio de quienes forman parte de la empresa – accionistas, miembros del Consejo de Administración, Comité Ejecutivo, Comité Directivo, empleados y todas las interacciones con socios comerciales, autoridades y con la sociedad en general – estén regidas por la ética, las mejores prácticas y por los principios contenidos en el Código de Conducta, así como asegurar que se realicen las investigaciones pertinentes que puedan representar una potencial violación a sus principios.

El Comité de Ética reporta al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y todos sus miembros son designados por el Consejo de Administración. Es importante destacar que el 40% de sus miembros son mujeres.

Es importante mencionar que este año fortalecimos nuestro Comité de Ética con la renovación de dos miembros, garantizando a nuestros grupos de interés certidumbre, confianza, seguridad y apego a la legalidad en todas nuestras operaciones.

Comportamiento ético corporativo

GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2

En RLH Properties tenemos el firme compromiso de continuar construyendo una cultura de excelencia, integridad y transparencia, basados en nuestros valores y a través de la implementación de políticas y lineamientos que dictan un comportamiento ético en todos los niveles y ámbitos de actuación a lo largo de nuestra cadena de valor. De esta manera, garantizamos nuestra permanencia en el largo plazo y continuamos manteniendo una reputación intachable.

Lineamientos y políticas

En 2019, comenzamos con los esfuerzos de institucionalización de nuestra empresa. Desde entonces, se han establecido diversas políticas y lineamientos que nos permiten asegurar un comportamiento ético en todas nuestras operaciones. Así mismo, ponemos a disposición de nuestros colaboradores distintos canales de comunicación para resolver dudas, reportar irregularidades o presentar denuncias. Estos canales incluyen la comunicación con sus líderes directos, con el área de Recursos Humanos, con el responsable de Control Interno, con el Oficial de Cumplimiento o a través del canal de comunicación RLH te escucha.

Código de Conducta⁶

El Código de Conducta de RLH Properties establece los lineamientos de comportamiento para todos los miembros del Consejo de Administración, Órganos Auxiliares, Comité Directivo, Comité de Ética, Oficial de Cumplimiento y colaboradores de la empresa y sus subsidiarias.

Es presentado a todos los colaboradores como parte del proceso de inducción. Además, anualmente se realiza una capacitación y evaluación a todos los colaboradores para reforzar el conocimiento de su contenido. El Código incluye lineamientos respecto a:

- Reporte de violaciones y atención de dudas.
- Preservación de contabilidad y registros.
- Cuidado y protección de información privilegiada o confidencial.
- Cuidado de los bienes y recursos.
- Interacciones con terceros y los regalos de negocio.
- Conflictos de interés y transacciones con partes relacionadas.
- Prohibición del soborno y corrupción.
- Relación con gobierno y autoridades.
- Derechos Humanos.
- Seguridad, higiene y estrés laboral.
- Prevención de lavado de dinero.
- Responsabilidad por cuidar la privacidad de los datos.

⁶ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

Código de Conducta para Terceros⁷

El Código de Conducta para Terceros define los lineamientos para la interacción de proveedores, contratistas, consultores, representantes y socios comerciales con RLH Properties, con la finalidad de asegurar los más altos estándares de profesionalismo, ética y cumplimiento de normatividad.

Política de Conflictos de Intereses⁸

De acuerdo con nuestro Código de Conducta, un conflicto de interés se define como la posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de una persona debido a intereses personales, familiares o de negocios.

Esta política establece los lineamientos para la gestión de los posibles conflictos de interés que se pudieran generar en el desarrollo de nuestras actividades, con el objetivo de prevenir, diluir o establecer controles de mitigación. Esta política incluye las consideraciones para casos de amistad o parentesco por costumbre, lineamientos para los conflictos de interés que pudieran surgir de oportunidades de inversión o negocio, entre otros.

Política de Prevención de Delitos⁹

Esta política contempla los lineamientos para prevenir, detectar, mitigar y gestionar a tiempo cualquier delito que pudiera cometerse a nombre, por cuenta, en beneficio o a través de los medios que proporcione nuestra empresa, de acuerdo con las leyes aplicables. Así mismo, contiene el Plan de Prevención de Delitos Empresariales, que permite identificar actividades de riesgo en relación con los procesos de negocio de RLH con sus respectivos controles de mitigación.

El incumplimiento de la política conlleva consecuencias previstas en nuestro marco normativo interno.

⁷ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

⁸ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

⁹ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

Sistema de denuncias

De acuerdo con lo establecido en el Código de Conducta, toda persona que integra nuestra empresa tiene la obligación de reportar cualquier posible violación al Código de Conducta o a las legislaciones aplicables, ya sea directamente al Oficial de Cumplimiento, al Comité de Ética o a través del canal de comunicación **RLH te escucha**. Este canal es gestionado por un tercero para garantizar independencia y confidencialidad de procesos. Estas denuncias se gestionan en estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y todo informante está protegido por nuestra Política de Protección a Informantes¹⁰, que previene cualquier forma de represalia.

Así mismo, nuestra Política de Escalamiento de Violaciones al Código de Conducta, Código de Conducta para Terceros, Políticas, Procedimientos y Regulaciones¹¹ establece los lineamientos para la clasificación de prioridad de las denuncias y las reglas de escalamiento.

Anticorrupción

En línea con nuestro compromiso de continuar construyendo una cultura de excelencia, integridad y transparencia, este año logramos llevar nuestra nota en el índice de **Integridad Corporativa de Las 500 empresas más Importantes de México (IC500)** a 94.1 puntos sobre 100. Este índice constituye el primer diagnóstico y evaluación de la existencia, calidad, publicidad y transparencia con la que estas empresas dan a conocer sus políticas de integridad corporativa. Hoy por hoy, nuestra empresa es líder en integridad corporativa, implementando los mejores estándares a nivel nacional e internacional y tenemos la firme intención de continuar trabajando en ser un referente en materia de gobierno corporativo, integridad y transparencia.

Política de Anticorrupción¹²

Tiene como objetivo prevenir, detectar, mitigar y sancionar los casos de corrupción relacionados con sobornos, interacción con servidores públicos, viáticos, regalos de negocios y entretenimiento, otorgamiento de poderes y mandatos, así como establecer las obligaciones de los proveedores, prestadores de servicios y socios comerciales, los mecanismos de debida diligencia, las consecuencias de incumplimiento y el reporte de probables violaciones.

Esta política es obligatoria para todos los miembros de la empresa y sus subsidiarias, quienes deben cumplir con las leyes y regulaciones nacionales e internacionales aplicables en materia de anticorrupción, incluyendo de forma enunciativa y no limitativa:

- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción y las aplicables en materia local.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas y las aplicables en materia local.
- Código Penal Federal y los Código Penales de las Entidades Federativas.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas.
- Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.
- Ley Federal de Competencia Económica.
- Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) de los Estados Unidos de Norteamérica.
- Bribery Act 2010 del Reino Unido.
- Convención para el Combate al Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales.
- Comerciales Internacionales.
- Convención Interamericana contra la Corrupción.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, entre otras.

El Oficial de Cumplimiento de RLH Properties es responsable de supervisar el diseño e implementación de esta política, proporcionar asesoramiento y orientación al personal, comunicar sobre las cuestiones relacionadas con el soborno e informar sobre el desempeño de la política al Comité de Ética, Director General y Consejo de Administración, según sea requerido. Para lograrlo, el Oficial de Cumplimiento cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para desempeñar su función y cuenta con la autoridad necesaria y suficiente para supervisar la debida implementación de esta política.

En nuestros activos se comunica a los colaboradores la política anticorrupción y reciben información adicional relacionada. Como se presenta en la siguiente tabla, tres de nuestros hoteles no lograron comunicar esta política al 100% de sus colaboradores, debido principalmente a la rotación de personal.

Activo	Colaboradores que recibieron comunicación de la Política de Anticorrupción		Colaboradores que recibieron información adicional anticorrupción	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Four Seasons Ciudad de México	472	100%	472	100%
Andaz Mayakoba	589	92%	589	92%
Banyan Tree Mayakoba	547	88%	547	88%
Fairmont Mayakoba	867	100%	867	100%
Rosewood Mayakoba	612	88%	612	88%
Mayakoba Experiences	278	100%	278	100%
One&Only Mandarin	613	100%	613	100%
Rosewood Mandarin	-	-	-	-
Mandarina Experiences	114	100%	114	100%

¹⁰ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

¹¹ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

¹² Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

Servicio al cliente

GRI 418-1

En RLH Properties tenemos el firme compromiso de continuar construyendo una cultura de excelencia, integridad y transparencia, basados en nuestros valores y a través de la implementación de políticas y lineamientos que dictan un comportamiento ético en todos los niveles y ámbitos de actuación a lo largo de nuestra cadena de valor. De esta manera, garantizamos nuestra permanencia en el largo plazo y continuamos manteniendo una reputación intachable.

Satisfacción del huésped

En RLH Properties deseamos ser parte de aquellos recuerdos especiales que se queden en la memoria de nuestros huéspedes para toda la vida. Para lograrlo, nos esforzamos permanentemente en superar sus expectativas, ofrecer el más alto nivel de lujo y una impecable calidad en nuestro servicio.

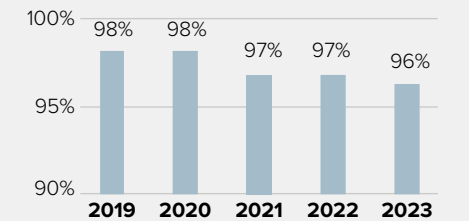
Creemos firmemente que garantizar la seguridad y privacidad de los datos de nuestros huéspedes es imprescindible en un servicio de lujo y excelencia. En este sentido, este 2023 – como cada año – no se recibió ninguna reclamación relacionada con violaciones de privacidad o pérdida de datos.

Como elemento integral de nuestros procesos de mejora continua, contamos con mecanismos de supervisión y gestión de calidad en el servicio en cada uno de nuestros hoteles, atendiendo necesidades, preferencias, inquietudes y sugerencias de nuestros huéspedes:

- Four Seasons Ciudad de México utiliza la plataforma Medallia para evaluar y mejorar continuamente la satisfacción de sus huéspedes. A través de esta herramienta, se envía una encuesta por correo electrónico a cada huésped al finalizar su estancia. Los resultados incluyen una sección denominada “Staff & Service”, que reconoce a colaboradores que recibieron retroalimentación positiva por su excepcional servicio. Este año, el hotel obtuvo una nota de 90.8% en esta sección.
- La estrategia de Andaz Mayakoba se basa en dos pilares fundamentales: **(i)** la elaboración de encuestas de satisfacción al finalizar la estancia del huésped a través de la plataforma Medallia y **(ii)** la capacitación constante de sus colaboradores para poder conectar personalmente con los huéspedes. Este 2023, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de 68%, lo que compromete al hotel a redoblar esfuerzos para llevar esta nota a un nivel cada vez más alto.

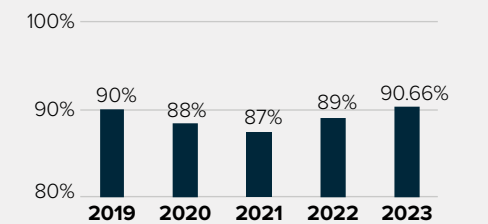
- Banyan Tree Mayakoba utiliza la plataforma ReviewPro para evaluar y mejorar continuamente la satisfacción de sus huéspedes. A través de encuestas aleatorias, los huéspedes califican diversos aspectos de su estancia y el hotel tiene la posibilidad de interactuar directamente con ellos para obtener información detallada sobre su experiencia. En 2023, el hotel superó su meta de satisfacción del huésped de 95%, alcanzando 96.2% en el Global Review Index.

Global Review Index



- Fairmont Mayakoba utiliza la plataforma TrustYou para enviar encuestas a los huéspedes al momento de su salida con el objetivo de tener retroalimentación e identificar posibles áreas de mejora. En 2023, el promedio de calificación de las reseñas de los huéspedes a través de esta plataforma fue de 90.66/100, con un total de 1,909 encuestas.

TrustYou



- Rosewood Mayakoba es sinónimo de excelencia en el servicio al huésped. Esto ha sido posible con la implementación del programa “Host”, que asigna a líderes experimentados la responsabilidad de supervisar y garantizar una experiencia excepcional y personalizada para cada huésped durante su estancia.

Para medir la efectividad de este programa y obtener valiosa retroalimentación, el hotel utiliza TrustYou y TripAdvisor, plataformas líderes en la industria.

- One&Only Mandarin envía de manera aleatoria encuestas de satisfacción a algunos huéspedes. A partir de los comentarios obtenidos, se da seguimiento y, de ser el caso, se toman medidas correctivas con base en procedimientos operativos estándar. Así mismo, el hotel está alineado a los estándares de Forbes y LQA para el logro de la máxima satisfacción del huésped.

- A pesar de no contar con una herramienta específica para encuestas de satisfacción, Mayakoba Experiences se enfoca en brindar un excelente servicio y establece canales de comunicación para recibir retroalimentación.

- En los centros de consumo operados por Mandarin Experiences se lleva a cabo una encuesta de satisfacción con los comensales una vez que ha concluido el servicio. El objetivo de esta encuesta es evaluar la calidad del servicio, alimentos y la satisfacción en general de los clientes. Posteriormente, durante las reuniones periódicas del equipo de Alimentos y Bebidas, se analizan los resultados obtenidos y se realiza un seguimiento de las acciones necesarias a implementar para mejorar continuamente la experiencia de los comensales.

Gracias a la extraordinaria calidad de nuestros activos y al excelente servicio que proporciona cada miembro de la familia RLH Properties, somos un referente de satisfacción del huésped en el sector, lo que nos ha valido prestigiosos distintivos y reconocimientos.

Banyan Tree Mayakoba, Riviera Maya

Certificaciones y reconocimientos

Hoteles de ciudad

Four Seasons Ciudad de México

- Forbes – 4 Stars Hotel.
- Condé Nast Traveler's 2023 Readers' Choice Awards – #3 Top Hotels in Mexico.
- Travel + Leisure – Top 5 City Hotels in Mexico.
- Tales of the Cocktail – “Best International Hotel Bar”, Fifty Mils.

Entorno Mayakoba

Andaz Mayakoba

- Condé Nast Traveler's 2023 Readers' Choice Awards – #9 Top Resorts in Eastern Mexico.

Banyan Tree Mayakoba

- Forbes – 5 Stars Hotel.
- AAA (American Automobile Association) – 5 Diamonds Award.
- Condé Nast Traveler's 2023 Readers' Choice Awards – #5 Top Resorts in Eastern Mexico.
- U.S. News & World Report – Golden Badge Award.
- Travel + Leisure – Top 500 Hotels of the Year.

Fairmont Mayakoba

- Forbes – 4 Stars Hotel.
- AAA (American Automobile Association) – 5 Diamonds Award.
- Condé Nast Traveler's 2023 Readers' Choice Awards – #1 Top Resorts in Eastern Mexico.

Rosewood Mayakoba

- Forbes – 5 Stars Hotel.
- AAA (American Automobile Association) – 5 Diamonds Award.
- Condé Nast Traveler's 2023 Readers' Choice Awards – #4 Top Resorts in Eastern Mexico.
- Travel + Leisure – 25 Favorite Resorts in Mexico.
- Travel + Leisure – #13 The 25 Best Resort Hotels in Mexico.
- Men's Health Travel Awards – Top Recovery Hotels in the World.
- Elite Traveler's World's Finest Awards – Top 100 Suites in the World, The Founder's Villa.
- Elite Traveler's World's Finest Awards – Top 50 Wellness Suites in the World, Wellness Suite.
- US News & World Report – Best Hotels in Mexico 2023.
- US News & World Report – #1 Best Playa del Carmen Hotels.
- US News & World Report – #1 Best Riviera Maya and The Yucatan Hotels.
- US News & World Report – #1 Best Hotel in Mexico.
- Gay Travel Awards 2022 – Best Luxury Hotel.
- North America 50 Best Bars Awards 2023 – #11, Zapote Bar.

Entorno Mandarin

One&Only Mandarin

- Condé Nast Traveler's 2023 Readers' Choice Awards – #3 Top Resorts in Western Mexico.
- Condé Nast Traveler's 2023 Readers' Choice Awards – #23 Best Resorts in the World.

Gestión de calidad

Con el objetivo de ofrecer a nuestros huéspedes el más alto nivel de lujo y calidad, hemos desarrollado e implementado estrategias y procedimientos específicos alineados a los más altos estándares nacionales e internacionales:

- Sistema de Gestión de Calidad.
- Auditorías de calidad, salud y seguridad.
- Monitoreo de indicadores de calidad.
- Criterios y lineamientos de selección de proveedores.
- Evaluaciones periódicas de proveedores.
- Plan maestro de mantenimiento preventivo a las instalaciones y equipos.

El 100% de nuestros activos considera criterios ASG en la evaluación de proveedores y cuentan con mecanismos de rescisión de contrato si no cumplen con los criterios establecidos.



Gestión de riesgos

GRI 2-25, 403-6, 403-7, 403-9

En RLH Properties trabajamos intensamente en la adecuada gestión de riesgos con el objetivo de identificarlos, evaluarlos, minimizar su impacto y garantizar la continuidad de nuestras operaciones. En este sentido, nuestros activos han implementado diversas estrategias para abordar los riesgos de manera integral.

Riesgos laborales

Four Seasons Ciudad de México cuenta con la Comisión de Seguridad e Higiene, encargada de la identificación y evaluación de riesgos laborales mediante reportes de empleados, recorridos y auditorías externas. En 2023, se registraron 20 accidentes relacionados con el trabajo, resultando en 296 días de trabajo perdidos, sin fatalidades.

Andaz Mayakoba cuenta con un psicólogo disponible en la propiedad que realiza exámenes médicos anuales al personal operativo. En 2023, se registraron 14 accidentes relacionados con el trabajo, resultando en 197 días de trabajo perdidos, sin fatalidades.

Banyan Tree Mayakoba se basa en su Plan de Protección Civil y realiza una encuesta anual para evaluar el bienestar y salud mental de sus colaboradores. En 2023, se registraron 55 accidentes laborales, resultando en 266 días de trabajo perdidos, sin fatalidades.

En Fairmont Mayakoba el departamento de Servicio y Prevención es el encargado de gestionar los riesgos laborales, reportándolos al departamento correspondiente para su atención y corrección. De esta manera, lleva un control de cada área del hotel y de los riesgos detectados. En 2023, se registraron 16 accidentes laborales, resultando en 312 días de trabajo perdidos, sin fatalidades.

En Rosewood Mayakoba, la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene es la encargada de gestionar riesgos laborales. Así mismo, el hotel realiza una evaluación de la salud mental de los colaboradores a través del Programa de Asistencia al Empleado (PAE), que consiste en una encuesta que analiza aspectos emocionales, médicos y económicos. En 2023, se registraron 42 accidentes laborales, resultando en 776 días perdidos, sin fatalidades.

One&Only Mandarin ofrece constantemente capacitaciones al personal en materia de Protección Civil, contingencias ambientales, derrames químicos, manejo de sustancias peligrosas y gestión de residuos. Además, mide la salud mental de sus colaboradores mediante cursos y exámenes según la normatividad mexicana. En 2023, se registraron 63 accidentes laborales y 699 días perdidos, sin fatalidades.

Mayakoba Experiences implementará una matriz de riesgo laboral en 2025, enfocándose en un Programa de Seguridad y Salud en el trabajo y con base en la normatividad mexicana. Estas medidas buscan garantizar un entorno laboral seguro y saludable. Además, ofrece un Programa de Apoyo al Empleado para el cuidado de la salud mental, brindando asistencia en temas emocionales, financieros, legales y de servicios diversos, disponible para colaboradores y familiares a través de una línea telefónica y una aplicación móvil las 24 horas del día. En 2023, se registraron 33 accidentes laborales y 89 días perdidos, sin fatalidades.

	Accidentes	Días perdidos
Four Seasons Ciudad de México	20	296
Andaz Mayakoba	14	197
Banyan Tree Mayakoba	55	266
Fairmont Mayakoba	16	312
Rosewood Mayakoba	42	776
Mayakoba Experiences	33	89
One&Only Mandarin	63	699
Rosewood Mandarin	-	-
Mandarina Experiences	3	19
Total	246	2,654

Riesgos de sostenibilidad

Los riesgos de sostenibilidad contemplan aquellos aspectos o situaciones de nuestra operación que tengan un potencial impacto en el medio ambiente, nuestros colaboradores y/o en las comunidades en las que operamos. En nuestros activos se abordan de manera general este tipo de riesgo. No obstante, en 2024 se realizará un análisis detallado de este tipo de riesgos en nuestros activos y operaciones, identificando su impacto económico.

Por ahora, Four Seasons Ciudad de México cuenta con el Programa ESG, que establece prioridades y objetivos para reducir el impacto ambiental y las emisiones.

Andaz Mayakoba capacita a sus proveedores para el cumplimiento de las principales políticas de sostenibilidad y comportamiento ético, además de considerar criterios de sostenibilidad en su selección.

Banyan Tree Mayakoba y Fairmont Mayakoba capacitan y seleccionan proveedores considerando criterios de sostenibilidad.

En Rosewood Mayakoba la estrategia de gestión de riesgos de sostenibilidad abarca la evaluación de riesgos, acciones preventivas, opciones de diversificación energética, estrategias de resiliencia, capacitación constante del personal y evaluación de proveedores considerando criterios de sostenibilidad.

One&Only Mandarin capacita y selecciona proveedores considerando criterios de sostenibilidad, algunos de los cuales participan en programas de sostenibilidad.

Por su parte, Mayakoba Experiences selecciona y audita a sus proveedores con base en algunos criterios de sostenibilidad.

Cumplimiento regulatorio

Como parte de la gestión de riesgos de RLH Properties, se lleva a cabo un monitoreo constante de las leyes y regulaciones a las que debemos alinearnos de acuerdo con nuestros servicios y operaciones. De esta manera prevenimos incumplimientos y evitamos sanciones y daños reputacionales.

Gracias a la implementación de estas medidas, nos enorgullece informar que en 2023 no se identificaron casos de incumplimiento de leyes o regulaciones en nuestra empresa. Esto es una muestra de nuestro compromiso inquebrantable con la integridad y transparencia, así como de la eficacia de nuestros sistemas de gestión de riesgos.



Divulgación de Estándares e Indicadores

Índice de contenidos GRI

Los indicadores que no cuentan con paginado se responden en esta tabla.

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
	2-1	Detalles organizacionales	Introducción, Nuestra Empresa	7, 11
	2-2	Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad de la organización	Introducción, Nuestra Empresa	7, 11
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	Introducción	7
	2-4	Re-expresión de la información	Introducción	7
	2-5	Verificación externa	Actualmente no llevamos a cabo un proceso de verificación externa. Se planea hacer a partir de 2024.	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Nuestra empresa	11
	2-7	Empleados	Diversidad e inclusión	102
	2-8	Trabajadores que no son empleados	No se tuvo la participación de trabajadores que no son empleados durante 2023.	
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	Estructura y mecanismos de Gobernanza	112
	2-10	Nominación y selección de miembros	Estructura y mecanismos de Gobernanza	112
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Estructura y mecanismos de Gobernanza	112
Contenidos Generales 2021	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la gestión de impactos	Actualmente no hay una directriz por parte del máximo órgano de gobierno respecto al desarrollo, aprobación y reporte de la estrategia ASG. Por otro lado, el presidente del Consejo de Administración vigilará en general las operaciones sociales, cuidando del exacto cumplimiento de los estatutos sociales de la empresa, reglamentos, acuerdos y disposiciones de las asambleas del Consejo y de la ley.	
		Delegación de autoridad	La Dirección General de la empresa encomendó la atención de los temas ASG a la Dirección de Planeación y Proyectos Estratégicos.	
	2-13	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Existe un cargo de nivel ejecutivo asignado para los temas ASG, el Director de Planeación y Proyectos Estratégicos, y a nivel gerencial, el Gerente de Sostenibilidad y Proyectos Estratégicos.	
	2-14	Rol del órgano de gobierno en el reporte de sostenibilidad	Mensaje de nuestro Director General	3
	2-15	Conflictos de interés	Comportamiento ético corporativo	118
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Comportamiento ético corporativo	118
	2-17	Conocimiento del máximo órgano de gobierno en materia ASG	Los miembros del Consejo de Administración cuentan con experiencia en materia ASG. Sin embargo, por el momento, no se fomenta como tal el conocimiento en esta materia.	
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Estructura y mecanismos de Gobernanza	114

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
	2-19	Políticas de remuneración	No se cuenta con políticas de remuneración.	
	2-20	Proceso para determinar remuneración	El proceso de determinación de remuneración en RLH Properties se basa en nuestra Política de Administración Salarial (confidencial).	
	2-21	Ratio de compensación total anual	Remuneración	105
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje de nuestro Director General	3
	2-23	Compromisos de políticas	Comportamiento ético corporativo	118
Contenidos Generales 2021	2-24	Implementación de los compromisos	Estrategia de sostenibilidad, Comportamiento ético corporativo	118
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Gestión de riesgos	128
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Comportamiento ético corporativo	118
	2-27	Cumplimiento con leyes y regulaciones	Cumplimiento regulatorio	130
	2-28	Afiliación a asociaciones	Relaciones comunitarias	98
	2-29	Enfoque de acercamiento con los grupos de interés	Grupos de interés	50
	2-30	Acuerdos colectivos de negociación	Diversidad e inclusión	110
Temas materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	Análisis de materialidad	47
	3-2	Listado de los temas materiales	Análisis de materialidad	47
	3-3	Gestión de los temas materiales	Análisis de materialidad	47
Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Resultados financieros	40
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	62
Presencia en el mercado 2016	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Relaciones comunitarias	92
Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Relaciones comunitarias	95
Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Comportamiento ético corporativo	118
	205-2	Comunicación y formación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción	Comportamiento ético corporativo	118
Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	64
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	64
	302-3	Intensidad energética	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	66
	302-4	Reducción del consumo energético	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	66

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
Agua y efluentes 2018	303-3	Extracción de agua	Capital natural	75
	303-4	Vertido de agua	Capital natural	77
	303-5	Consumo de agua	Capital natural	78
Biodiversidad 2016	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	Capital natural	81
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Capital natural	81
	304-4	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	Capital natural	81
Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	70
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	70
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	70
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	70
Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Gestión de residuos	86
	306-2	Gestión de los impactos significativos causados por los residuos	Gestión de residuos	86
	306-3	Residuos generados	Gestión de residuos	86
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	Gestión de residuos	86
	306-5	Residuos destinados a eliminación	Gestión de residuos	86
Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Diversidad e inclusión	106
	401-3	Permiso parental	Diversidad e inclusión	107
Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Gestión de riesgos	128
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Gestión de riesgos	128
	403-9	Lesiones por accidente laboral	Gestión de riesgos	128
Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Diversidad e inclusión	108

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Diversidad e inclusión	102
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres	Diversidad e inclusión	105
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Diversidad e inclusión	109
Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Derechos humanos	101
Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Derechos humanos	101
Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Derechos humanos	101
Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Derechos humanos	101
	412-1	Operaciones evaluadas respecto a derechos humanos	No se cuenta con operaciones evaluadas respecto a derechos humanos.	
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Derechos Humanos	101
Evaluación de derechos Humanos	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Se tuvieron 0 acuerdos de inversión con cláusulas sobre derechos humanos.	
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Relaciones comunitarias	95
Comunidades locales 2016	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos (reales y potenciales) en las comunidades locales	Se tuvieron 0 impactos negativos en las comunidades locales.	
	Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Servicio al cliente

Tabla SASB

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
Gestión de la energía	SV-HL-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	64
Gestión del agua	SV-HL-140a.1	(1) Total de agua extraída	Capital Natural	75
Efectos ecológicos	SV-HL-160a.1	Número de instalaciones de alojamiento ubicadas en o cerca de zonas de estado de conservación protegido o del hábitat de especies en peligro de extinción	Capital natural	81
	SV-HL-160a.2	Descripción de las políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas	Capital natural	81
Prácticas laborales	SV-HL-310a.1	Tasa de rotación (1) voluntaria e (2) involuntaria de los empleados de las instalaciones de alojamiento	Diversidad e inclusión	106
	SV-HL-310a.3	(2) Porcentaje de empleados de las instalaciones de alojamiento que ganan el salario mínimo, por región	Diversidad e inclusión	105
	SV-HL-310a.4	Descripción de las políticas y programas de prevención del acoso laboral	Diversidad e inclusión	102
Parámetros de actividad	SV-HL-000.A	Número plazas de alojamiento disponibles	Nuestra Empresa	18
	SV-HL-000.B	Tasa de ocupación media	Nuestra Empresa	38
	SV-HL-000.C	Superficie Total de las instalaciones de alojamiento	Nuestra Empresa	19

Anexo

Temas Materiales

Tema material	Definición	Subtemas incluidos
Cambio climático	Este tema se refiere a la gestión de los impactos físicos y de transición, los riesgos y las oportunidades que presenta el cambio climático, la transición a una economía baja en carbono y las medidas de adaptación y resiliencia de la empresa. También se incluyen referencias a los sistemas de gobernanza para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos y gestión del cambio climático Emisión y reducción de Gases de Efecto Invernadero Transporte inteligente y ecológico
Capital natural	Este tema se refiere al stock de capital derivado de la diversidad biológica y protección de los ecosistemas, así como de los recursos naturales. Incluye el impacto de la organización en el medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> Biodiversidad Protección del suelo Agua
Relaciones comunitarias	Este tema se refiere a la relación que existe entre una organización y las comunidades en las que opera, así como la interacción con esas comunidades para consultas o comentarios.	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo y desarrollo comunitario Voluntariado Apoyo a la economía local Participación de la comunidad
Estructura y mecanismos de Gobernanza	Este tema cubre la estructura y composición de una junta, incluida la diversidad, así como sus principios rectores y prácticas de continuidad y mejora. También se refiere a los procesos destinados a asegurar y evaluar los conocimientos, habilidades y experiencia de los miembros del directorio, así como los estándares de desempeño relacionados.	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismo de quejas y remediación Efectividad de la Junta Estructura de Gobierno ASG
Ética empresarial	Este tema se refiere al Código de Conducta y principios rectores para la gestión estratégica y operativa de un negocio. Captura la gestión de riesgos y oportunidades asociados con consideraciones éticas, comportamiento legal y prácticas de cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> Ética de negocios Responsabilidad penal corporativa Cultura corporativa Reputación corporativa
Derechos humanos	Este tema se refiere a la protección de los Derechos humanos en lo que se refiere a prevenir o responder a cualquier forma de violencia, explotación, abuso o práctica que pueda ser perjudicial para el desarrollo y la integridad física y mental de los seres humanos.	<ul style="list-style-type: none"> Derechos humanos Derechos infantiles Prohibición del trabajo forzoso
Servicio al cliente	Este tema se refiere a la dinámica de las expectativas de los clientes que afectan la satisfacción, la lealtad y la reputación de la marca, así como los mecanismos para garantizar que los consumidores sean tratados de manera justa y honesta durante las transacciones comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> Derechos del consumidor Satisfacción del consumidor
Gestión de Riesgos	Este tema se refiere a los principales riesgos para la salud pública y a los desafíos debido a los cambios en la sociedad, la política y las personas debido a un evento o tendencia.	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos a la salud pública Riesgos físicos Riesgos sociopolíticos
Ambiente laboral diverso e inclusivo	Este tema se refiere a los principios, medidas e iniciativas para ofrecer una compensación a los empleados justa, transparente y consistente sin favoritismo ni prejuicio y garantizar que cumpla con los estándares mínimos de vida dado el costo de vida local.	<ul style="list-style-type: none"> Lugar de trabajo justo e inclusivo Compensación justa y equitativa
Gestión de Residuos	Este tema captura las medidas de generación, tratamiento, recuperación, reciclaje y reducción de residuos peligrosos y no peligrosos y el manejo, almacenamiento y aplicación de material peligroso.	<ul style="list-style-type: none"> Reciclaje, recuperación y reducción de residuos Gestión de residuos no peligrosos Gestión de residuos peligrosos Gestión de sustancias nocivas



RLH | PROPERTIES

RLH | PROPERTIES

RLH | PROPERTIES

rlhproperties.com