

Informe Anual de Sostenibilidad

2024



RLH | PROPERTIES

Contenido

Mensaje de Nuestro Director General	3
Introducción: Bienvenidos a Nuestro Viaje Sostenible	7
Nuestra Esencia Empresarial	11
Nuestro ADN: Filosofía Corporativa	14
Portafolio: Experiencias que Transforman	16
El Pulso de la Ciudad: Hoteles Urbanos	21
Escapadas de Ensueño: Hoteles de Playa	23
Más Allá del Alojamiento: Otras Unidades de Negocio	31
Viviendo el Estilo: Negocio Residencial	37
Rentabilidad en Acción: Desempeño de Nuestros Activos Hoteleros	39
Logros Financieros: Un Resumen de Éxito	40
Nuestra Cadena de Valor: Generando Impacto	41
Estrategia de Sostenibilidad: Hacia un Futuro Responsable	43
Compromiso con la Sostenibilidad	44
Pilar Ambiental: Cuidando el Planeta	44
Pilar Social: Conexión con la Comunidad	45
Pilar de Gobierno Corporativo: Integridad en la Gestión	45
Nuestro Progreso en Sostenibilidad	46
Avances 2021	46
Avances 2022	46
Avances 2023	46
¿Dónde Estamos Ahora?	46
Próximos Pasos: Impulsando el Cambio	48
Materialidad: Lo que Realmente Importa	49
Panorama de la Industria Hotelera	54
Principales Riesgos y Desafíos	54
Metas ASG: Objetivos con Propósito	56
Nuestros Principales Logros en 2024	58
Impacto Ambiental: Nuestra Huella Verde	59
Impacto Social: Mejorando Vidas	61
Impacto en Gobernanza: Transparencia y Ética	63
Resultados Ambientales 2024	65
Luchando contra el Cambio Climático	67
Eficiencia Energética en Acción	67
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	74
Información para Financiamiento Sostenible	83

Capital Natural	85
Gestión Responsable del Agua	87
Protegiendo la Biodiversidad	95
Gestión de Residuos	105
Resultados Sociales 2024	111
Fortaleciendo Nuestras Comunidades	112
Impulsando el Desarrollo Económico Local	112
Proyectos que Transforman Comunidades	115
Alianzas Estratégicas: Juntos por el Impacto	119
Beneficiarios: Personas en el Centro de Todo	121
Promoviendo y Defendiendo los Derechos Humanos	122
Diversidad e Inclusión como Motor de Cambio	125
Nuestras Políticas de Igualdad	125
Diversidad en el Talento Humano	126
Reconociendo y Recompensando al Talento	128
Retención y Bienestar del Personal	129
Apoyo a las Familias: Permiso Parental	130
Capacitación y Desarrollo Continuo	131
Diálogo para el Progreso: Negociación Colectiva	133
Resultados de Gobernanza 2024	135
Estructura y Mecanismos de Gobernanza	136
Estructura Organizativa	136
Miembros, Roles y Designación	137
Ética Corporativa en Acción	143
Políticas y Procedimientos Éticos	143
Mecanismos de Denuncia y Transparencia	146
Compromiso con la Anticorrupción	147
Experiencia del Cliente y Reconocimientos	149
Creando Clientes Satisfechos	149
Certificaciones que Resaltan Nuestra Excelencia	154
Gestión de Calidad y Mejora Continua	157
Identificando y Gestionando los Riesgos	158
Cuidando a Nuestra Gente: Seguridad Laboral	159
Riesgos de Sostenibilidad	161
Cumplimiento Normativo y Regulaciones	162
Anexos: Transparencia y Detalles	163
Divulgación de Estándares y Métricas	164
Índice de contenidos GRI	164
Indicadores SASB: Un Vistazo al Progreso	168

Mensaje de Nuestro Director General

Estimados Lectores,

Me complace presentar el cuarto Informe Anual de Sostenibilidad de RLH Properties, a través del cual reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas respecto a los avances, resultados y acciones emprendidas durante 2024 para contribuir a un modelo de operación cada vez más responsable, inclusivo y resiliente.

El sector hotelero, como actor clave en la economía global, tiene la oportunidad y la responsabilidad de liderar con el ejemplo, integrando criterios de sostenibilidad que eleven la calidad del servicio y, al mismo tiempo, generen un beneficio contundente en el entorno social y ambiental en el que opera. En este sentido, en RLH Properties entendemos la sostenibilidad no como un objetivo aislado, sino como un elemento fundamental de nuestra gestión y estrategia corporativa.

A través de este informe, reiteramos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, asumiendo un papel activo en la solución de desafíos globales que hemos adoptado como pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad, abarcando aspectos fundamentales como la mitigación del cambio climático, la gestión sostenible del agua, la protección de la biodiversidad, la promoción de una educación inclusiva y de calidad, y la consolidación de una cultura organizacional ética y transparente.

Pertenecer a uno de los sectores más afectados por el cambio climático, nos posiciona como actores esenciales en los esfuerzos para su mitigación. Desde esta perspectiva, estamos trabajando en establecer estrategias de eficiencia energética, mantener un alto nivel de desempeño ambiental y fortalecer la colaboración con nuestros grupos de interés para impulsar soluciones conjuntas que generen un mayor impacto.

En línea con este compromiso, este 2024 se redujo el consumo energético de nuestra empresa respecto al año anterior en 3% y la intensidad de consumo por habitación ocupada en 6%. Estos resultados demuestran el avance contundente hacia una operación más eficiente y responsable con el medio ambiente y nos impulsan a continuar buscando e implementando estrategias de eficiencia energética.

En 2024, avanzamos significativamente en nuestra estrategia de gestión integral de residuos, resultado de la implementación eficiente de planes de manejo en cada una de nuestras unidades. Gracias a estas acciones, logramos que solo el 40% de los residuos generados fueran enviados a vertedero, priorizando prácticas de reciclaje, reutilización y disposición responsable. De manera destacada, más del 60% de los residuos orgánicos fueron aprovechados como alimento en granjas locales, lo que permitió evitar la emisión de más de 1,000 toneladas de CO₂e. Estos resultados reflejan nuestro compromiso con una operación circular, eficiente y alineada a los más altos estándares de sostenibilidad.

Sumado a estos logros, este año todos los hoteles del portafolio lograron obtener la Certificación para Actividades Turísticas Sostenibles que otorga Preferred by Nature, organización internacional con uno de los estándares más robustos a nivel mundial y que está alineado a los Criterios del Consejo Global de Turismo Sostenible. Este reconocimiento valida la solidez de nuestras prácticas ambientales y sociales, nos posiciona como referentes en turismo responsable e impulsa la mejora continua en la gestión sostenible de nuestros hoteles. Alcanzar esta certificación en el 100% de nuestras propiedades reafirma nuestro compromiso con la excelencia operativa y la sostenibilidad como pilares de nuestra propuesta de valor.

En materia de educación, a través de nuestro programa La Suma de Todos, que invita a participar a nuestros huéspedes a donar un dólar por cada noche de estancia y cuyo monto es igualado por nuestra empresa, este 2024 logramos recaudar más de 2.7 millones de pesos con nuestros huéspedes, representando un donativo total de 5.5 millones de pesos, destinados a importantes proyectos educativos con un impacto de más de 1,200 beneficiarios. Esta iniciativa representa una inversión social con visión de largo plazo, orientada a fortalecer el desarrollo de capital humano en las comunidades donde operamos. Al impulsar la educación como motor de transformación, contribuimos a formar talento local con el potencial de integrarse activamente a la economía y, eventualmente, incorporarse al equipo de trabajo de RLH Properties.

Como parte de nuestro compromiso con la seguridad alimentaria y la economía circular, en 2024 reforzamos nuestra alianza con Bancos de Alimentos de México (BAMX) dando continuidad al programa RLH Al Rescate en todos nuestros activos. Esta iniciativa tiene como objetivo recuperar excedentes de alimentos aptos para el consumo humano, evitando su desperdicio y canalizándolos a población en situación vulnerable. Además de generar un impacto social significativo, esta acción contribuye a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la descomposición de residuos orgánicos. Al cierre del año, logramos rescatar 4.8 toneladas de alimento, equivalentes a más de 16,000 porciones entregadas a quienes más lo necesitan.

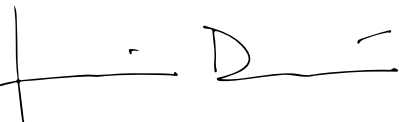
En materia de gobierno corporativo, como resultado de nuestro firme compromiso de consolidar una cultura de excelencia, ética, integridad y transparencia, en 2024 obtuvimos una calificación de 98 sobre 100 en el Índice de Integridad Corporativa de Las 500 Empresas más Importantes de México (IC500). Este reconocimiento refleja el rigor con el que gestionamos nuestros procesos y nos posiciona como un referente en materia de gobierno corporativo y ética empresarial.

Estos logros y muchos otros obtenidos durante el año nos hacen sentir muy orgullosos del camino recorrido y nos impulsan a continuar mejorando nuestra gestión sostenible.

Agradezco profundamente la confianza de nuestros accionistas, el respaldo de nuestros consejeros, el compromiso de nuestros colaboradores, la excelencia de nuestros operadores hoteleros y, desde luego, la preferencia de nuestros clientes. Continuaremos trabajando con integridad y excelencia, enfocados en impulsar nuestra rentabilidad, brindar certeza de nuestra solidez y, desde luego, generar resultados tangibles que nos permitan avanzar hacia un futuro más próspero, inclusivo y responsable.

Les invito a explorar este informe para conocer a detalle nuestros logros y desafíos, que reflejan el firme compromiso de RLH Properties con la sostenibilidad y la generación de valor compartido.

Atentamente,



Luis Durán
Director General de RLH Properties



Introducción: Bienvenidos a Nuestro Viaje Sostenible

Bienvenidos a Nuestro Viaje Sostenible

Hoy en día se presentan desafíos ambientales, sociales y económicos de escala planetaria que requieren una atención inmediata y coordinada. Entre ellos, el cambio climático – término que describe los complejos cambios en los patrones climáticos, impulsados por las concentraciones de gases de efecto invernadero, que están afectando actualmente a los sistemas meteorológicos y climáticos de nuestro planeta – se ha consolidado como una de las amenazas más relevantes en materia ambiental, generando un aumento sostenido en las temperaturas globales, una intensificación de fenómenos meteorológicos extremos, cambios en los niveles del mar y cambios en las poblaciones y hábitats de fauna y flora silvestre. Estas condiciones han provocado impactos significativos que comprometen la disponibilidad de recursos naturales, la estabilidad de los ecosistemas, el bienestar de comunidades y la sostenibilidad de la economía mundial.

Ante esta realidad, la participación activa en la mitigación del cambio climático representa una responsabilidad compartida entre gobiernos, sector privado y sociedad civil. El propósito común debe orientarse hacia el fortalecimiento de economías resilientes, la gestión responsable de recursos, la conservación del capital natural y la promoción del desarrollo sostenible para las generaciones actuales y futuras.

RLH Properties reconoce el papel que las empresas deben asumir frente a esta transformación global y la importancia de establecer alianzas estratégicas, tanto locales como internacionales, para abordar estos desafíos de forma integral y efectiva. En este sentido, RLH Properties mantiene su compromiso de generar valor a largo plazo para todos sus grupos de interés, con la convicción de que es posible hacer negocios de manera responsable, ética y sostenible.

En este contexto, RLH Properties S.A.B de C.V. presenta su cuarto Informe Anual de Sostenibilidad, correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. El informe incluye los principales resultados en materia ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG), abarcando los activos hoteleros, el campo de golf y las distintas unidades de negocio, así como la información más relevante sobre gobernanza a nivel corporativo. Así mismo, este año el alcance del informe incorpora por primera vez los resultados de las tres oficinas corporativas de RLH Properties, ubicadas en Ciudad de México, Playa del Carmen, Quintana Roo (Mayakoba) y Compostela, Nayarit (Mandarina).

Activo / Unidad de negocio	Razón Social
Four Seasons Ciudad de México	Inmobiliaria Nacional Mexicana S.A. 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.
Golf de Mayakoba (Campo de Golf El Camaleón y Mayakoba Experiences)	Golf de Mayakoba, S.A. de C.V.
One&Only Mandarin	Majahua Resorts, S. de R.L. de C.V.
Rosewood Mandarin	Canalan Resorts, S. de R.L. de C.V.
Mandarina Experiences	Mandarina Actividades, S. de R.L. de C.V.
RLH Corporativo	RLH Properties, S.A.B. de C.V.

El presente informe está alineado con los estándares internacionales establecidos por Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Así mismo, considera temas clave identificados en el Cuestionario ASG de la AMAFORE y está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

La empresa reitera su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas. A través de este informe, se busca comunicar de manera clara, precisa y estructurada el desempeño ASG de RLH Properties, destacando los avances y las áreas de oportunidad.

La empresa agradece a todos sus grupos de interés por su confianza y acompañamiento continuo. Este diálogo permanente es clave para avanzar hacia un modelo de negocio que impulse la creación de valor compartido y contribuya a la construcción de un futuro sostenible. Para cualquier consulta relacionada con este informe o con los temas de sostenibilidad de la empresa, puede 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.



The Jetty - Mandarin, Riviera Nayarit

Nuestra Esencia Empresarial

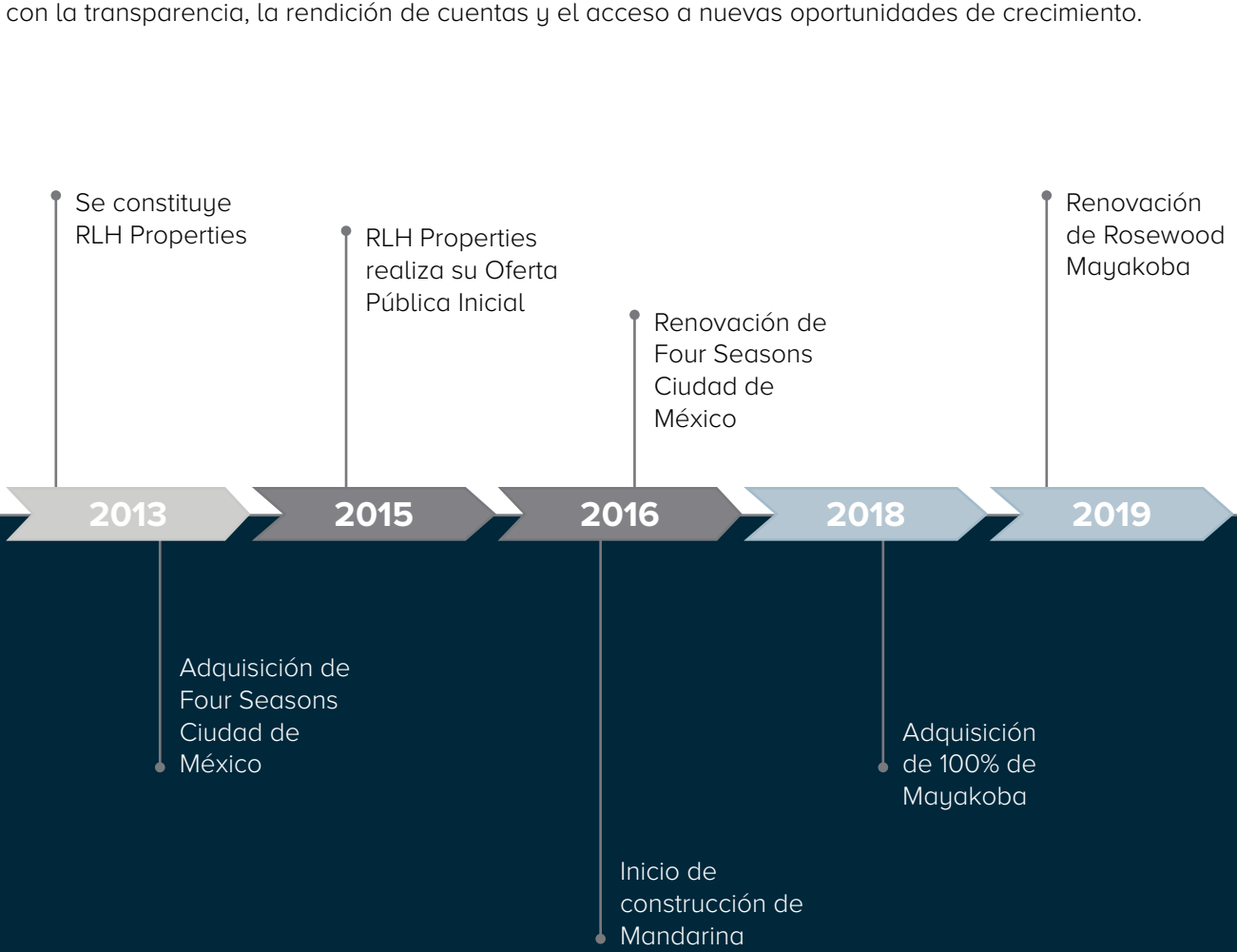


RLH Properties es una empresa mexicana especializada en la adquisición, desarrollo y gestión de activos hoteleros y activos residenciales asociados en el segmento de lujo y ultra lujo en México y el Caribe.

Con más de una década de trayectoria, RLH Properties ha consolidado un portafolio estratégico de destinos emblemáticos a través de un modelo de negocio orientado a la generación de valor a largo plazo y respaldado por una gestión financiera sólida y responsable.

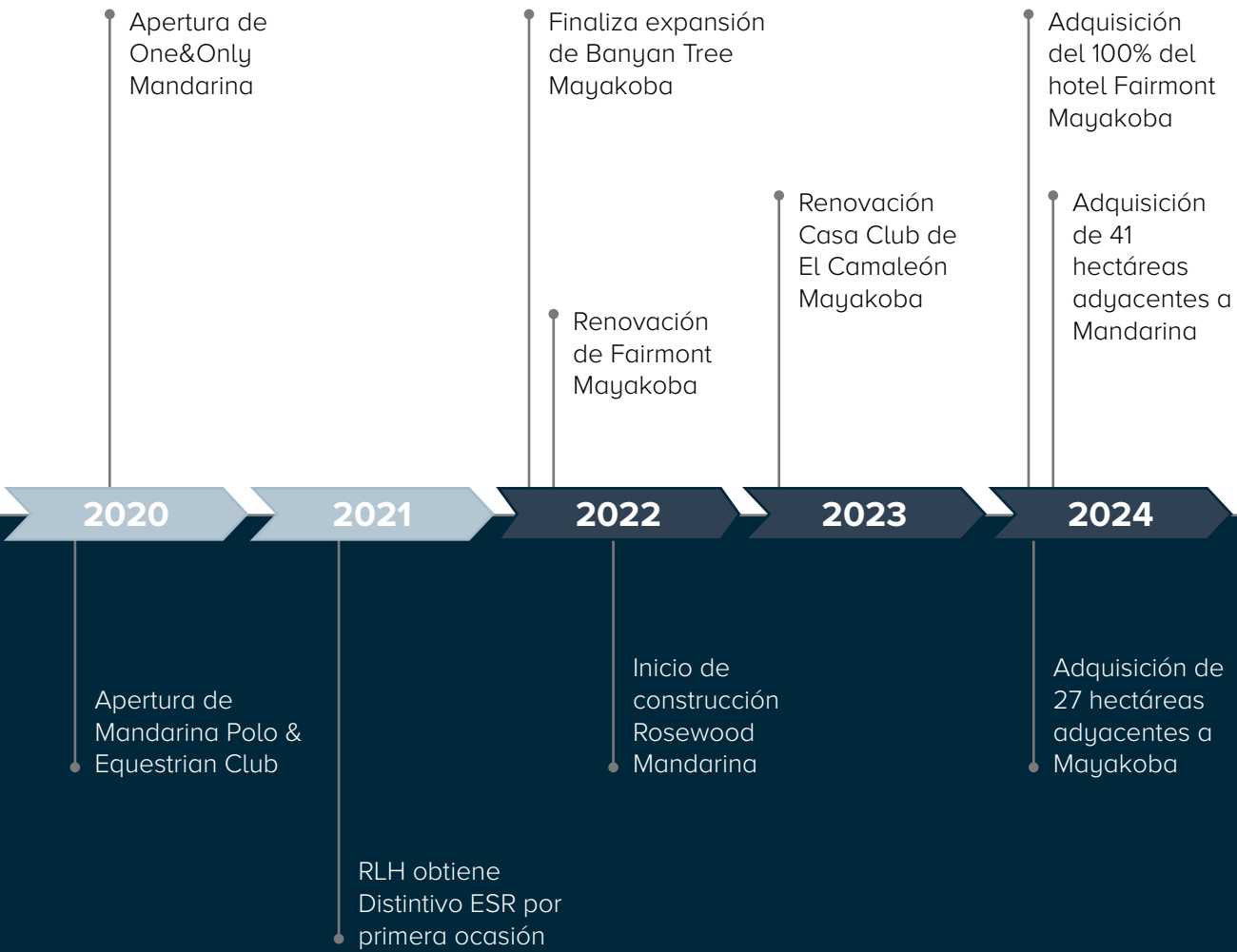
Desde su fundación en 2013, RLH Properties ha mantenido un crecimiento sostenido, logrando construir un portafolio diferenciado alineado con las expectativas de sus inversionistas y grupos de interés, posicionándose como líder en el sector de hospitalidad de lujo y ultra lujo en México.

En 2015, realizó su Oferta Pública Inicial en la Bolsa Mexicana de Valores, fortaleciendo su compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a nuevas oportunidades de crecimiento.



El compromiso con la excelencia, innovación y sostenibilidad guía las decisiones estratégicas de RLH Properties y ha sido fundamental para su posicionamiento como referente en el sector. Sus activos son operados por marcas hoteleras de prestigio internacional, lo que permite asegurar estándares de calidad del más alto nivel y experiencias excepcionales para los huéspedes. Esta sinergia optimiza el desempeño de los activos y consolida la excelencia operativa como pilar de gestión.

En línea con su estrategia de largo plazo, RLH Properties mantiene una visión activa frente al mercado, identificando permanentemente oportunidades de inversión con alto potencial de creación de valor. Estas oportunidades son evaluadas bajo criterios financieros, ambientales y sociales, con el objetivo de materializarlas en proyectos sólidos, sostenibles y alineados con la visión de expansión y desarrollo responsable de la empresa. Esta visión integral permite a la empresa generar impactos positivos tanto en la rentabilidad para sus inversionistas como en el entorno en el que opera.



Nuestro ADN: Filosofía Corporativa

Visión

Crear la empresa mexicana más exitosa de activos hoteleros y activos 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.

Misión

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

Valores

Los valores que guían la conducta y decisiones de RLH Properties son:



Estos pilares éticos y operativos afianzan el rumbo de la empresa y aseguran la solidez de sus acciones.

Para materializar la visión de la empresa, la estrategia corporativa se basa en cuatro pilares fundamentales:



1. Selección de oportunidades de inversión

Búsqueda selectiva enfocada en activos privilegiados – trophy assets –, identificando oportunidades de expansión, tanto en destinos de playa como urbanos, que destaquen por su ubicación irreemplazable y su relevancia dentro de los principales mercados turísticos y urbanos de México y el Caribe.



2. Posicionamiento con operadores hoteleros de mayor reconocimiento a nivel mundial

A través de alianzas sólidas con socios comerciales top of choice, la empresa accede a oportunidades de desarrollo y adquisición, que podrían resultar menos asequibles para los competidores.



3. Aumento de la rentabilidad de los hoteles adquiridos

Mediante una gestión activa, RLH Properties identifica oportunidades para incrementar la rentabilidad de sus hoteles en términos de tarifas, ocupación, incorporación de nuevo inventario hotelero, renovaciones, espacios comerciales, venta de alimentos y bebidas, entre otros.



4. Creación de un portafolio balanceado y diversificado

La empresa se enfoca en conformar un portafolio de lujo y ultra lujo equilibrado entre hoteles de playa y de ciudad, con la finalidad de mitigar riesgos, maximizar resultados y obtener las mayores ventajas competitivas.

Con excelencia, integridad y transparencia, RLH Properties mantiene su compromiso de creación de valor compartido como elemento indispensable de su estrategia para asegurar su éxito y permanencia en el largo plazo.

Portafolio: Experiencias que Transforman

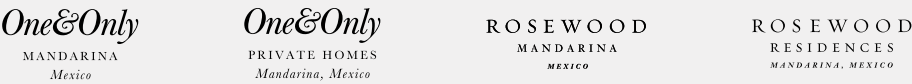
La empresa cuenta con un portafolio hotelero integrado por seis activos en operación¹ con un total de 1,251 habitaciones disponibles y un activo en desarrollo con un total de 134 habitaciones.

Este conjunto de propiedades se encuentra distribuido tanto en destinos urbanos como de playa y se complementa con unidades de negocio enfocadas en experiencias turísticas, campos de golf y desarrollos residenciales de lujo.

Ciudad de México



Nayarit



Quintana Roo



¹ Los hoteles operan bajo la gestión de operadores especializados, mientras que RLH Properties brinda supervisión corporativa de alto nivel.



Mandarin, Riviera Nayarit



Four Seasons, Ciudad de México



Mayakoba, Riviera Maya

Activos de ciudad **Four Seasons Ciudad de México** 240 habitaciones

Activos de playa

Mayakoba

Andaz Mayakoba ²	214 habitaciones
Banyan Tree Mayakoba	162 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 2024 la empresa mantiene un portafolio hotelero de Branded Residences, conformado por 127 residencias de propiedad completa y 192 residencias fraccionadas, todas ellas asociadas a marcas hoteleras y ubicadas en los entornos Mayakoba y Mandarin.

Negocio Residencial

Mayakoba

Fairmont Residences Mayakoba	54 residencias
Fairmont Heritage Place	192 unidades fraccionales
Rosewood Residences Mayakoba	33 residencias

Mandarina

One&Only Mandarin Private Homes	40 residencias
---------------------------------	----------------

Adicionalmente, RLH Properties integra en su portafolio otras unidades de negocio:

- Golf de Mayakoba, integrado por el campo de golf El Camaleón y Mayakoba Experiences.
- Mandarin Experiences, que junto con Mayakoba Experiences, se enfoca en las experiencias complementarias al segmento hotelero y residencial, ofreciendo experiencias culinarias, así como actividades deportivas terrestres y acuáticas en los destinos de playa.

² Solo el 94% de los activos son considerados propiedad de la empresa, ya que RLH Properties es propietario de 60% del hotel Andaz Mayakoba.

Activo	Año Fundación	Número de Habitaciones	Hectáreas de Terreno
Four Seasons Ciudad de México	1994	240	0.625
Mayakoba			240
Andaz Mayakoba	2016	214	10.850
Banyan Tree Mayakoba	2009	162	13.725
Fairmont Mayakoba	2006	401	13.438
Rosewood Mayakoba	2007	129	18.2
Golf de Mayakoba	2005	-	53.758
Mandarina			265
One&Only Mandarin	2020	105	33
Rosewood Mandarin (en desarrollo)	2025	134	22.519
Mandarina Experiences	2020	-	6.528
Total³		1,385	505.625

A continuación, se incluye la información relacionada con la superficie construida de los activos y unidades de negocio del portafolio correspondiente al periodo 2019 a 2024. Este indicador ofrece una perspectiva clara sobre la evolución física de los proyectos y demuestra la visión integral que RLH Properties mantiene respecto a la consolidación y crecimiento de sus activos.

Activo / Unidad de Negocio	m² Construidos *					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Four Seasons Ciudad de México	39,430	39,430	39,430	39,430	39,430	39,430
Andaz Mayakoba	54,505	54,505	54,505	54,505	54,505	54,505
Banyan Tree Mayakoba	36,949	36,949	36,949	46,513	46,513	46,513
Fairmont Mayakoba	98,481	98,481	98,481	98,481	98,481	102,524
Rosewood Mayakoba	59,465	59,465	59,465	59,465	59,465	70,368
Golf de Mayakoba	6,662	6,662	6,662	6,662	6,662	6,662
One&Only Mandarin	-	-	45,134	45,134	45,134	45,134
Mandarina Experiences	-	-	-	3,556	3,556	3,556
Subtotal Activos Hoteleros	288,830	288,830	333,964	343,528	343,528	358,474
Total	295,492	295,492	340,626	353,746	353,746	368,692

* Esta tabla excluye la superficie de 52 ha de El Camaleón Mayakoba y 59.9 ha de Mandarin Polo & Equestrian Club.

³ El total incluye la superficie total de Mayakoba, Mandarin y Four Seasons Ciudad de México.



Four Seasons, Ciudad de México

El Pulso de la Ciudad: Hoteles Urbanos

Four Seasons Ciudad de México

El hotel Four Seasons Ciudad de México, inaugurado en 1994, se ubica en la emblemática avenida Paseo de la Reforma, uno de los corredores turísticos y financieros más relevantes de la Ciudad de México y del país. Tras su renovación en 2015, se consolidó como líder en el segmento de lujo y se ha posicionado como referente local gracias a su diseño estilo hacienda y a su distintivo patio interior, considerado un oasis urbano.

Este activo de lujo dispone de 240 habitaciones, de las cuales 40 son suites. Dentro de sus principales instalaciones se incluyen el spa, una alberca exterior, gimnasio, centro de negocios y diez salones para eventos. En el ámbito culinario, ofrece experiencias singulares en tres restaurantes: Zanaya, que destaca por los sabores auténticos de la costa del Pacífico mexicano; Il Becco, con un menú de gastronomía italiana; Oma, inaugurado este 2024 y arraigado en el arte del omakase japonés, ofrece una experiencia íntima donde cada plato refleja el cambio de estaciones y los ingredientes más frescos. Además, el hotel cuenta con la panadería Pan Dulce y el reconocido cocktail bar Fifty Mills.

Por otra parte, el hotel Four Seasons Ciudad de México alberga una boutique, una joyería Tane — de amplio reconocimiento internacional por su fina orfebrería — y una galería especializada en arte contemporáneo, L/S Galería. Cada uno de estos espacios opera de manera independiente, bajo la figura de arrendamiento a terceros.

Es importante mencionar que en 2025 el hotel entrará en proceso de renovación, con el objetivo de continuar siendo el hotel referente de lujo en la Ciudad de México.



Patio Interior - Four Seasons, Ciudad de México



Mayakoba, Riviera Maya

Escapadas de Ensueño: Hoteles de Playa

Entorno Mayakoba

Mayakoba está ubicado en un tramo privilegiado del Caribe mexicano, a lo largo de las costas de la Riviera Maya en el estado de Quintana Roo. Rodeado de selva tropical, este exclusivo complejo ofrece total privacidad, lujo y serenidad. Este destino abarca 240 hectáreas de lagunas cristalinas, selva, manglares y playas, albergando cuatro hoteles de lujo y ultra lujo: Andaz Mayakoba, Banyan Tree Mayakoba, Fairmont Mayakoba y Rosewood Mayakoba, además de residencias, propuestas gastronómicas de clase mundial, espacios de bienestar y el reconocido campo de golf El Camaleón.

El nombre Mayakoba, que significa “lugar que está sobre el agua” en lengua maya, refleja con precisión su entorno de lagunas, manglares, cenotes y playas de arena blanca. En este sentido, cabe destacar que gracias a los programas de protección ambiental implementados en el destino, los manglares han alcanzado alturas de cuatro a doce metros, mientras que la fauna local ha incrementado de manera significativa, con más de 300 especies de vertebrados, entre ellas numerosas aves, Mayakoba se erige como un imponente santuario de biodiversidad.

La implementación constante de iniciativas de sostenibilidad ha posicionado a Mayakoba como referente internacional en la materia. Entre estas iniciativas destacan la Política de Sustentabilidad del Desarrollo Turístico Mayakoba, el Programa de Riesgo y Emergencias Ambientales, el Programa de Manejo Integral de Fauna, el Programa de Manejo Integral de Vegetación, el Programa de Supervisión y Gestión Ambiental, el Programa de Manejo Integral de Residuos y el Programa de Manejo de Lagos y Canales.

Gracias a los esfuerzos realizados desde su creación, en 2011 Mayakoba obtuvo el premio Ulysses de la Organización Mundial del Turismo en la categoría de Innovación en las Empresas por ser un Desarrollo Sustentable y Socialmente Responsable. Posteriormente, desde 2013 ha mantenido la Certificación en Calidad Ambiental Turística de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), alcanzando en 2019 el Nivel de Desempeño Ambiental 2, el más alto otorgado por la autoridad, siendo el único destino turístico en Quintana Roo con esta distinción. Así mismo, los cuatro hoteles cuentan con la certificación Preferred by Nature, alineada a los Criterios Globales de Turismo Sostenible. Por su parte, el campo de golf El Camaleón Mayakoba mantiene la certificación de Audubon International como Santuario Cooperativo.

Mayakoba fusiona un nivel sofisticado de lujo con un profundo respeto por la naturaleza, atrayendo a visitantes que buscan experiencias únicas en un entorno que preserva la belleza natural de la Riviera Maya.

Condominio Mayakoba

El entorno Mayakoba es administrado por Condominio Mayakoba, asociación civil independiente de RLH Properties dedicada al mantenimiento de áreas y bienes comunes. Sus funciones abarcan la seguridad, higiene, cuidado de vialidades, zonas verdes, drenaje, iluminación y suministro de agua a todo el destino, promoviendo un ambiente apropiado, seguro y armónico para quienes residen, visitan o laboran en Mayakoba.

Andaz Mayakoba

Inaugurado en diciembre de 2016 bajo la operación de Hyatt, Andaz Mayakoba se localiza en un predio de 108,500 metros cuadrados con 54,505 metros cuadrados de construcción. Ofrece 214 habitaciones, de las cuales 58 se ubican en la zona de playa, distribuidas en cinco categorías de habitaciones y seis categorías de suites. Este 2025 el hotel entrará en proceso de renovación y reabrirá sus puertas bajo la marca Alila Mayakoba, el primer hotel con esta marca en América Latina y el Caribe. Alila Mayakoba ofrecerá un refugio exclusivo que fusiona el lujo contemporáneo con la cultura maya y la belleza natural de la región.

Banyan Tree Mayakoba

Abrió sus puertas en 2009, convirtiéndose en el primer resort de la marca en América Latina. Se localiza en un predio de 137,251 metros cuadrados con 46,513 metros cuadrados de construcción. Combina tradiciones y hospitalidad locales con la cultura asiática y se caracteriza por sus villas diseñadas para brindar un auténtico santuario de tranquilidad. Con una extraordinaria oferta gastronómica y de bienestar, el hotel se ha consolidado como un refugio para los sentidos. En 2021, se identificó la oportunidad de incrementar el inventario en la zona de playa y laguna, implementando un ambicioso plan de expansión que sumó 34 habitaciones en la playa y 7 en la laguna, con un total de 41 habitaciones adicionales al inventario original.

Fairmont Mayakoba

Operado por Accor y fundado en 2006, Fairmont Mayakoba ocupa un terreno de 134,380 metros cuadrados y dispone de 401 habitaciones, 367 en la zona interior y 34 en la zona de playa. Cuenta con la playa más extensa dentro de Mayakoba. En 2020, entró en un proceso de renovación completa a cargo de la firma de diseño Room 1804, concluyendo en 2023 con una inversión aproximada de USD 44.3 millones. Luego de este ambicioso proyecto, el hotel se ha reposicionado como una de las principales ofertas de lujo del destino, integrando habitaciones y suites contemporáneas con tonos frescos y naturales, además de un club de playa completamente remodelado y un extraordinario abanico de opciones culinarias.

Rosewood Mayakoba

Inaugurado en 2007, Rosewood Mayakoba se localiza en un predio de 182,000 metros cuadrados. Consta de 129 habitaciones, distribuidas en 75 unidades en la zona de laguna, 46 en la zona de playa y 8 adicionales en la isla del spa. Con un servicio de excelencia y atención al detalle, este activo de la empresa lidera el mercado nacional e internacional y redefine la sofisticación atemporal.

Las experiencias en Rosewood Mayakoba se inspiran en la riqueza cultural y natural, lo que se refleja en sus dos clubes de playa y su selecta oferta gastronómica. El espacio Aquí Me Quedo, exclusivamente para adultos, y Zapote Bar – reconocido globalmente por su coctelería de inspiración yucateca y clasificado como No.11 en los North America 50 Best Bars Awards 2024 – ilustran el compromiso del hotel con la innovación y la excelencia. En 2024, Rosewood Mayakoba fue designado entre los primeros 5 mejores hoteles de México por US News & World Report, ratificando su posición como referente en el segmento de lujo.



En conjunto, estos hoteles y el entorno Mayakoba constituyen un desarrollo de alta gama que equilibra la experiencia de lujo con un sólido modelo de gestión ambiental y social. Con el respaldo de RLH Properties, Mayakoba continúa posicionándose como un destino líder en sostenibilidad, manteniendo un enfoque integral en materia de preservación del capital natural, bienestar de sus colaboradores, visitantes y respeto a la cultura local.

Fairmont Mayakoba, Riviera Maya



Mandarina, Riviera Nayarit

Entorno Mandarin

Ubicado en la exuberante Riviera Nayarit, aproximadamente a una hora del Aeropuerto Internacional de Puerto Vallarta, Mandarin se expande a lo largo de 265 hectáreas de selva tropical y 1.6 kilómetros de playa al pie de la Sierra de Vallejo. Concebido como un refugio de lujo sin precedentes en México y a nivel internacional, este entorno brinda vistas imponentes y una baja densidad de desarrollo que garantiza una experiencia exclusiva en plena conexión con la naturaleza. Dos montañas enmarcan la bahía, donde se localizan el distinguido hotel One&Only Mandarin y el futuro hotel Rosewood Mandarin.

En el centro de este enclave se encuentra Mandarin Polo & Equestrian Club, uno de los principales atractivos del entorno. En esta misma zona, a partir de este año comenzó el desarrollo de un campo de golf de 10 hoyos diseñado por Greg Norman que abrirá sus puertas en 2025. Así mismo, este 2024 se adquirió un predio adyacente a Mandarin de 41 hectáreas con el objetivo de continuar con los proyectos de expansión de la empresa.

Mandarina destaca por un ecosistema único, poblado por árboles centenarios y una amplia diversidad de flora y fauna. Desde el inicio, la visión del desarrollo se ha enfocado en la preservación ambiental y la sostenibilidad, con el propósito de obtener certificaciones y reconocimientos tan sobresalientes como los alcanzados por Mayakoba.



Canalan Beach Club - Mandarin, Riviera Nayarit

Condominio Mandarin

La gestión y administración de Mandarin es responsabilidad de Condominio Mandarin, asociación civil independiente de RLH Properties, responsable del cuidado y mejora continua del destino. Sus labores abarcan la seguridad, higiene, protección del medio ambiente, el sistema de gestión ambiental del destino, la conservación de vialidades y áreas verdes, además de la iluminación, drenaje, suministro de agua y energía eléctrica. Del mismo modo, adopta un enfoque proactivo para optimizar la calidad de vida de quienes colaboran en Mandarin, procurando brindar un entorno de trabajo seguro, limpio y acogedor para todos.

One&Only Mandarin

Constituye el activo más reciente del portafolio de RLH Properties hasta 2024. Este hotel de 105 habitaciones ofrece a los huéspedes la oportunidad de disfrutar de una experiencia de ultra lujo, adentrándose al mismo tiempo en la exuberancia y serenidad de su entorno natural. La construcción se inició en 2018 y su apertura oficial tuvo lugar el 1 de noviembre de 2020, bajo la operación del grupo hotelero Kerzner. Abarca aproximadamente 34 hectáreas frente al mar y cuenta con un componente residencial bajo la marca One&Only.

Este resort alberga villas privadas situadas entre árboles y acantilados, una reconocida propuesta culinaria, un club de playa con escollera que crea una playa exclusiva, un spa de concepto inmersivo en la naturaleza, cinco albercas y un club infantil. En 2024, One&Only Mandarin fue nombrado el vigésimo noveno mejor hotel del mundo por The World’s 50 Best Hotels, reforzando su posicionamiento como una de las opciones de ultra lujo más sobresalientes del mundo.

Rosewood Mandarin

Con apertura proyectada para 2025, Rosewood Mandarin presentará una propuesta diversa de habitaciones, suites y residencias privadas con vistas al mar y a la montaña. Inspirado en la herencia de las culturas huichol y cora propias de la región, el proyecto prevé 134 habitaciones. Dentro de sus servicios destacan su spa, gimnasio, cinco albercas, así como un abanico de opciones gastronómicas orientadas a brindar una experiencia acorde a las preferencias de cada huésped. Esta propiedad se convertirá en la segunda operada por la marca Rosewood Hotel Group del portafolio de RLH Properties.



Carao - Mandarin, Riviera Nayarit



El Camaleón - Mayakoba, Riviera Maya

Más Allá del Alojamiento: Otras Unidades de Negocio

Golf de Mayakoba

Dentro de esta unidad de negocio se encuentra El Camaleón Mayakoba, obra maestra diseñada por Greg Norman, que se convirtió en el primer campo de golf anfitrión del PGA TOUR en América Latina. En 2023 y 2024 fue anfitrión también de la liga LIV Golf Mayakoba. Este campo de 18 hoyos integra diversos ecosistemas, como selva tropical, manglares, canales de agua dulce y playa, ofreciendo una experiencia de juego excepcional para todo tipo de golfista. El reconocido “cave bunker” en el hoyo 7, resultado de conservar un cenote natural al descubierto, completa un recorrido inolvidable. El Camaleón Mayakoba cuenta con una casa club renovada en 2023 con una inversión cercana a los USD 4 millones, una zona de práctica y la prestigiosa escuela de golf de Jim Mclean, en funcionamiento desde 2009. Su compromiso con la conservación ambiental le ha valido la certificación de Audubon International como Santuario Cooperativo.

Mayakoba Experiences es la unidad de negocio dentro de Golf de Mayakoba dedicada a ofrecer distintas experiencias para que los huéspedes disfruten de este entorno único. Con actividades diseñadas para familias, parejas y aficionados a la aventura, ofrece desde apacibles paseos en kayak y sesiones de tiro con arco, hasta emocionantes encuentros deportivos como tenis, recorridos en bote y excursiones en bicicleta. Para quienes buscan adrenalina en el agua, Mayakoba Experiences pone a disposición opciones como buceo, motos acuáticas y tablas de surf motorizadas. De igual forma, su lujoso yate Van Dutch de 55 pies permite explorar las aguas cristalinas del mar Caribe y descubrir las playas cercanas, creando momentos inolvidables.



Yate VanDutch 55' - Mayakoba, Riviera Maya

Dentro de las unidades que contempla Mayakoba Experiences se encuentra El Pueblito, ubicado en el corazón de Mayakoba, que cautiva con su plaza tradicional mexicana con arquitectura colonial, ofreciendo un atractivo conjunto de alternativas para huéspedes y visitantes:

- **Patio central:** Espacio versátil para eventos al aire libre, evocando la atmósfera de las celebraciones de los pueblos mexicanos con un toque de sofisticación.
- **Capilla:** Destinada a la realización de bodas y bautizos, con imponentes puertas de madera que conducen a la plaza y resaltan la riqueza de la arquitectura tradicional.
- **Tiendas boutique:** Locales dedicados a artesanías y productos elaborados por artesanos de diferentes regiones de México.
- **Cooking School:** Clase interactiva de cocina en la que chefs comparten prácticas para incorporar tradiciones culinarias mexicanas.
- **Arcade:** Centro de entretenimiento con videojuegos, simuladores de carreras, snowboard, boliche y más, proporcionando diversión para todas las edades.

La oferta gastronómica de El Pueblito es operada por los hoteles de Mayakoba e incluye diversas propuestas:

- **Sweet Spot (Fairmont Mayakoba):** Dulcería con más de 50 tipos de dulces y una amplia oferta de helados artesanales.
- **Pan Dulce Quinta Estación (Rosewood Mayakoba):** Especializada en repostería mexicana y cafetería.
- La Fondita (Rosewood Mayakoba): **Destaca por sabores urbanos de la cocina** mexicana, con opciones como tostadas y tacos, así como aguas frescas, cervezas artesanales y mezcales.
- **The Burger Shop (Banyan Tree Mayakoba):** Restaurante contemporáneo que ofrece hamburguesas gourmet personalizables.

Esta combinación de experiencias y espacios posiciona a Golf de Mayakoba como un componente esencial para complementar perfectamente la experiencia de los huéspedes de los hoteles de Mayakoba, atendiendo diversos intereses de quienes visitan este destino y promoviendo actividades que fusionan naturaleza y sofisticación en cada detalle.



El Pueblito



Patio Central - El Kiosko



Cooking School



Sweet Spot



Mandarina Polo & Equestrian Club - Mandarin, Riviera Nayarit

Mandarina Experiences

Mandarina Experiences constituye la unidad de negocio de Mandarin diseñada para brindar a huéspedes y residentes una oferta cautivadora de actividades en contacto directo con la naturaleza. Con un enfoque que prioriza la conexión con el entorno, presenta opciones que van desde caminatas por senderos y emocionantes recorridos en bicicleta hasta partidos de tenis, tirolesa y paseos a caballo.

Para quienes buscan aventuras acuáticas, Mandarin Experiences ofrece oportunidades de buceo, observación de ballenas, entre otras. Adicionalmente, cuenta con el exclusivo Canalan Beach Club, refugio frente al mar que invita a la relajación y a la contemplación de los espectaculares atardeceres del Pacífico Mexicano. Este club de playa alberga al restaurante italiano Allora, reconocido por su propuesta culinaria y su atmósfera cautivadora.

Localizado en la zona plana de Mandarin, Mandarin Polo & Equestrian Club ofrece actividades ecuestres como salto, dressage y polo, con instalaciones de clase mundial que abarcan un campo de polo, pista y establos. Este espacio integra a jinetes de distintas edades, habilidades y nacionalidades, generando un punto de convergencia para el aprendizaje, la práctica y la competencia.



Mandarina Experiences, Riviera Nayarit



Fairmont Residences - Mayakoba, Riviera Maya

Viviendo el Estilo: Negocio Residencial

Fairmont Residences Mayakoba y Fairmont Heritage Place Mayakoba

Fairmont Residences Mayakoba reúne 54 residencias de propiedad completa, rodeadas por vegetación abundante, lagunas y senderos. Sus diseños contemplan espacios amplios e integrados, así como una arquitectura interior y exterior de alto nivel. Sus propietarios acceden a un ambiente de privacidad y exclusividad, complementado por los servicios y amenidades de Fairmont Mayakoba.

Por su parte, Fairmont Heritage Place ofrece 16 residencias fraccionadas, cada una dividida en 12 fracciones que suman 192 fracciones en co-propiedad. Esta modalidad permite a los inversionistas adquirir una parte del prestigio de Fairmont con una menor inversión, pero con la misma experiencia de excelencia asociada a la marca.

Rosewood Residences Mayakoba

Rosewood Residences Mayakoba se compone de 33 residencias de propiedad completa, ubicadas a lo largo de las lagunas de Mayakoba. Con un diseño minucioso y contemporáneo, cada villa ofrece un lujo inigualable, integrando piscinas privadas frente a los canales y un enfoque que prioriza la belleza natural del entorno.

Al cierre de 2024, concluyó la construcción de todas las residencias del inventario, que además han sido vendidas en su totalidad. Los residentes disfrutan de un acceso integral a las instalaciones de Rosewood Mayakoba y del programa Rosewood Reserve, con privilegios en todos los hoteles de la marca.

One&Only Mandarin Private Homes

Esta colección reúne villas de diseño refinado, armoniosamente integradas con la selva tropical y con vistas imponentes al Océano Pacífico y a las montañas. Se trata de las primeras residencias en el mundo operadas por la marca One&Only en el segmento de ultra lujo, brindando a sus propietarios un ambiente de serenidad y privacidad, además de todas las amenidades del hotel One&Only Mandarin y el entorno Mandarin.

La propuesta arquitectónica de Studio Rick Joy fusiona cada espacio con la naturaleza circundante, garantizando panorámicas excepcionales y un fuerte sentido de conexión con el entorno.

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



One&Only Mandarin Private Homes, Riviera Nayarit

Rentabilidad en Acción: Desempeño de Nuestros Activos Hoteleros

Al cierre de 2024, RLH Properties reportó un total de 455,907 habitaciones disponibles, cifra que representa un crecimiento de 12.8% respecto al 2019. Este incremento se explica por la incorporación de One&Only Mandarin en 2020 y por la ampliación de capacidad en Banyan Tree Mayakoba, donde se emprendió un proyecto de expansión que sumó 41 habitaciones al inventario inicial.

Estas cifras reflejan la estrategia de RLH Properties para fortalecer su posición en el sector, diversificar su oferta y consolidar la operación de sus activos.

En 2024, los activos hoteleros de RLH Properties experimentaron un incremento en sus habitaciones ocupadas del 10.7% frente a 2019 y del 2.6% respecto a 2023. La empresa continúa definiendo estrategias para incrementar aún más esta cifra, optimizar la rentabilidad de cada activo y aprovechar los proyectos de expansión y renovación.

Habitaciones disponibles	2019	2023	2024	Variación vs. 2019	Variación vs. 2023
Total	404,055	456,673	455,907	12.8%	0%

Habitaciones disponibles	2019	2023	2024	Variación vs. 2019	Variación vs. 2023
Total	260,888	281,531	288,855	10.7%	2.6%

Logros Financieros: Un Resumen de Éxito

Este año la empresa ha consolidado un sólido desempeño financiero, reportando ingresos totales por más de MXN 6 millones, lo que representa un crecimiento del 4.3% en comparación con 2023. Además, el EBITDA muestra un notable incremento del 10% frente al año anterior, resultado del impecable liderazgo que ha tenido la Dirección General para lograr que cada una de las unidades operativas de la empresa sea más eficiente.

Por su parte, se registran casi MXN 3 millones destinados a inversión social y correspondientes a los donativos efectuados a través del programa La Suma de Todos, que invita a los huéspedes a donar 1 USD por noche de estancia, monto igualado por la empresa y canalizado a proyectos enfocados en la educación de población vulnerable y a la conservación del medioambiente.

Se presentan a continuación los indicadores operativos de 2024, a fin de proporcionar una visión integral del desempeño financiero y operativo de la empresa. Esta tabla incluye datos históricos y comparativos de distintos periodos, los cuales permiten evaluar tendencias, identificar oportunidades de mejora y respaldar la toma de decisiones estratégicas en materia de gestión y rentabilidad.

Indicadores Operativos del 2024					
Activos Estabilizados y Otros Activos					
Indicador	2022	2023	2024	% Var. 2024 vs. 2022	% Var. 2024 vs. 2023
ADR (USD)	\$651	\$684	\$666	2.4%	(2.6%)
ADR (MXN)	\$13,063	\$12,203	\$12,107	(7.3%)	(0.8%)
Ocupación (%)	59.7%	62.0%	63.3%	3.6 pp	1.4 pp
RevPAR (USD)	\$389	\$424	\$422	8.6%	(0.5%)
RevPAR (MXN)	\$7,796	\$7,561	\$7,666	(1.7%)	1.4%
Ingresos Totales (USD '000)	\$290,720	\$327,618	\$335,717	15.5%	2.5%
Ingresos Totales (MXN '000)	\$5,832,627	\$5,842,197	\$6,094,566	4.5%	4.3%
EBITDA* (USD '000)	\$80,036	\$87,099	\$95,763	19.6%	9.9%
EBITDA* (MXN '000)	\$1,605,170	\$1,572,073	\$1,736,034	8.2%	10.4%
EBITDA* Neto de Fondo de Reserva (USD '000)	\$70,933	\$76,628	\$85,015	19.9%	10.9%
EBITDA* Neto de Fondo de Reserva (MXN '000)	\$1,422,555	\$1,385,281	\$1,541,102	8.3%	11.2%
Margen EBITDA (%)	27.5%	26.9%	28.5%	1.0 pp	1.6 pp
Margen EBITDA Neto de Fondo de Reserva (%)	24.4%	23.7%	25.3%	0.9 pp	1.6 pp
Activos en Operación					
Indicador	2022	2023	2024	% Var. 2024 vs. 2022	% Var. 2024 vs. 2023
ADR (USD)	\$726	\$750	\$730	0.5%	(2.6%)
ADR (MXN)	\$14,573	\$13,382	\$13,260	(9.0%)	(0.9%)
Ocupación (%)	60.0%	61.6%	63.4%	3.4 pp	1.7 pp
RevPAR (USD)	\$436	\$462	\$462	6.20%	0.1%
RevPAR (MXN)	\$8,743	\$8,250	\$8,401	(3.9%)	1.8%
Ingresos Totales (USD '000)	\$347,603	\$386,874	\$404,215	16.3%	4.5%
Ingresos Totales (MXN '000)	\$6,977,364	\$6,902,023	\$7,339,667	5.2%	6.3%
EBITDA* (USD '000)	\$93,905	\$95,797	\$112,531	19.8%	17.5%
EBITDA* (MXN '000)	\$1,884,962	\$1,731,624	\$2,040,813	8.3%	17.9%
EBITDA* Neto de Fondo de Reserva (USD '000)	\$83,706	\$83,767	\$99,651	19.0%	19.0%
EBITDA* Neto de Fondo de Reserva (MXN '000)	\$1,680,346	\$1,516,975	\$1,807,106	7.5%	19.1%
Margen EBITDA (%)	27.0%	25.1%	27.8%	0.8 pp	2.7 pp
Margen EBITDA Neto de Fondo de Reserva (%)	24.1%	22.0%	24.6%	0.5 pp	2.6 pp

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

Nuestra Cadena de Valor:
Generando Impacto

RLH Properties cuenta con requerimientos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) dirigidos a sus proveedores y contratistas, con énfasis en el cumplimiento de la legislación ambiental vigente en sus activos. Así mismo, la empresa brinda capacitaciones en materia ambiental a contratistas, que abarcan la correcta gestión de residuos, el adecuado comportamiento con la fauna silvestre, el uso adecuado de equipos de protección personal y medidas de seguridad, entre otros. Este enfoque contribuye a garantizar que cada proveedor adopte prácticas responsables y se alinee con los estándares de sostenibilidad establecidos por la empresa.

En el ámbito de materiales, la empresa mantiene políticas que consideran los impactos ambientales y en la salud humana de los insumos de construcción utilizados en proyectos de desarrollo. Dichas políticas se plasman en un reglamento de Seguridad e Higiene de carácter obligatorio para todas las obras y se refuerzan mediante la colaboración de un consultor externo que audita la implementación de los lineamientos establecidos. RLH Properties especifica criterios de calidad y sostenibilidad para la selección de los materiales, a fin de minimizar riesgos ambientales y promover condiciones seguras de trabajo.

Como parte de la operación de sus activos, RLH Properties gestiona de manera rigurosa su cadena de suministro, que contempla insumos de la más alta calidad, incluyendo alimentos, bebidas, mobiliario, equipo y materiales de mantenimiento. La empresa selecciona proveedores que cumplan con estrictos estándares de calidad y sostenibilidad, al tiempo que demuestran un fuerte compromiso con la integridad corporativa. De esta manera, la empresa garantiza que cada elemento empleado en sus operaciones refleje su compromiso con la excelencia, integridad y sostenibilidad.

En cuanto a la evaluación de proveedores, la empresa lleva a cabo revisiones enfocadas en verificar el cumplimiento de la legislación ambiental. Así mismo, para asegurar el cumplimiento de los requisitos relacionados con el clima, los contratos con proveedores exigen el acatamiento de la legislación ambiental aplicable. Este enfoque representa un paso fundamental para promover una cadena de suministro más sostenible y facilita la identificación de áreas de oportunidad que permitan a RLH Properties desarrollar iniciativas y programas de mejora continua.



Canalan Beach Club - Mandarin, Riviera Nayarit

Estrategia de Sostenibilidad: Hacia un Futuro Responsable

Con el objetivo de asegurar su permanencia en el largo plazo, la empresa mantiene un firme compromiso con la integración de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en su estrategia corporativa. RLH Properties reconoce la importancia de alinear sus prácticas con las tendencias globales de desarrollo sostenible y de responder a las expectativas de sus grupos de interés.

Desde 2020, la empresa ha emprendido un camino transformador para fortalecer su desempeño y madurar su gestión sostenible. Este proceso ha estado orientado a consolidar una visión estratégica que integre la creación de valor económico con la generación de impactos positivos en el entorno natural y social, atendiendo aquellos temas que son relevantes para la empresa y sus grupos de interés.

Compromiso con la Sostenibilidad

RLH Properties ha mantenido un enfoque estratégico en el establecimiento de su modelo de sostenibilidad, avanzando de manera estructurada y diligente en el fortalecimiento de sus prácticas, la medición de su desempeño y la comunicación transparente de sus resultados. Este esfuerzo refleja la convicción de que la sostenibilidad es un elemento fundamental para garantizar la permanencia de la empresa en el largo plazo y la generación de valor para sus grupos de interés.

Con base en esta visión, la estrategia de sostenibilidad de RLH Properties se articula en torno a los temas más relevantes para la empresa y sus grupos de interés de los pilares ambiental, social y de gobierno corporativo. Cada pilar responde a propósitos y líneas de acción orientados a la mejora continua de la gestión sostenible y a la mitigación de riesgos de la empresa para asegurar su permanencia en el largo plazo.

Pilar Ambiental: Cuidando el Planeta

- **Reducir el impacto ambiental** mediante la implementación de prácticas orientadas a la mitigación del cambio climático, la preservación del entorno y la adecuada gestión de residuos.
- **Fomentar el consumo responsable de recursos**, promoviendo medidas de eficiencia energética e hídrica, compras sustentables, economía circular e iniciativas de concientización dirigidas al personal.
- **Garantizar la conservación de la biodiversidad y de los servicios ecosistémicos** en los entornos en los que opera la empresa, en colaboración con especialistas ambientales.

Pilar Social: Conexión con la Comunidad

- **Impulsar el desarrollo sostenible de las comunidades** mediante inversión social, programas de voluntariado y alianzas estratégicas, con un enfoque prioritario en la educación como base para promover la inclusión económica y el progreso a largo plazo.
- **Asegurar el bienestar de los colaboradores**, a través de prácticas laborales justas y de un entorno de trabajo seguro que promueva su desarrollo profesional y personal, fomentando la diversidad, equidad e inclusión.
- **Brindar capacitación continua en Derechos Humanos y prevención de trata de personas** a todos los colaboradores de los activos hoteleros, con la finalidad de sensibilizarlos sobre prácticas responsables, detectar posibles situaciones de riesgo y actuar con base en protocolos, asegurando que contribuyan activamente a la protección de los derechos fundamentales de huéspedes, equipo y comunidades.

Pilar de Gobierno Corporativo: Integridad en la Gestión

- **Mantener una estructura de gobernanza sólida y transparente**, fomentando la diversidad de los miembros de los órganos de gobierno de la empresa, con el objetivo de enriquecer la toma de decisiones, evaluando riesgos y oportunidades desde distintas perspectivas.
- **Promover una cultura de integridad, ética y transparencia** bajo el liderazgo del Comité de Ética, a través de la revisión y actualización del Código de Conducta y las políticas relacionadas, la vigilancia de su cumplimiento, así como la capacitación a los colaboradores, dando certeza a los grupos de interés del compromiso de la empresa con la ética, la transparencia y el estricto cumplimiento de la ley.
- **Reforzar la gestión de riesgos**, identificando los riesgos en materia ASG y específicamente los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático, garantizando procesos de control, prevención, mitigación y comunicación efectiva con los grupos de interés.

Nuestro Progreso en Sostenibilidad

RLH Properties reconoce la responsabilidad que implica operar en un sector clave para el desarrollo sostenible, así como la importancia estratégica que tiene la sostenibilidad a nivel global y en su modelo de negocio. En este contexto, se mantiene un compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, estableciendo alianzas estratégicas, coordinando iniciativas, implementando mejores prácticas y reforzando procesos de mejora continua que contribuyan activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A lo largo de los últimos años, RLH Properties ha dado pasos firmes para fortalecer su estrategia de sostenibilidad y avanzar en la creación de valor compartido, consolidando prácticas que permiten generar impactos positivos en la operación y el entorno.

Avances 2021

- Por primera ocasión, RLH Properties obtuvo el Distintivo ESR, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), como resultado del compromiso con una gestión sostenible.
- Se realizó el primer Análisis de Acciones ASG, con el objetivo de evaluar la contribución de la empresa a los ODS de las Naciones Unidas.
- RLH Properties fue reconocida con una calificación de 92.2 puntos en el Índice de Integridad Corporativa (IC500), que evalúa a las 500 empresas más importantes de México en materia de integridad y transparencia.
- Se realizó un diagnóstico exhaustivo sobre la gestión de factores ASG, obteniendo un resultado inicial del 42%, lo cual permitió definir áreas de oportunidad para fortalecer la estrategia de sostenibilidad.

Avances 2022

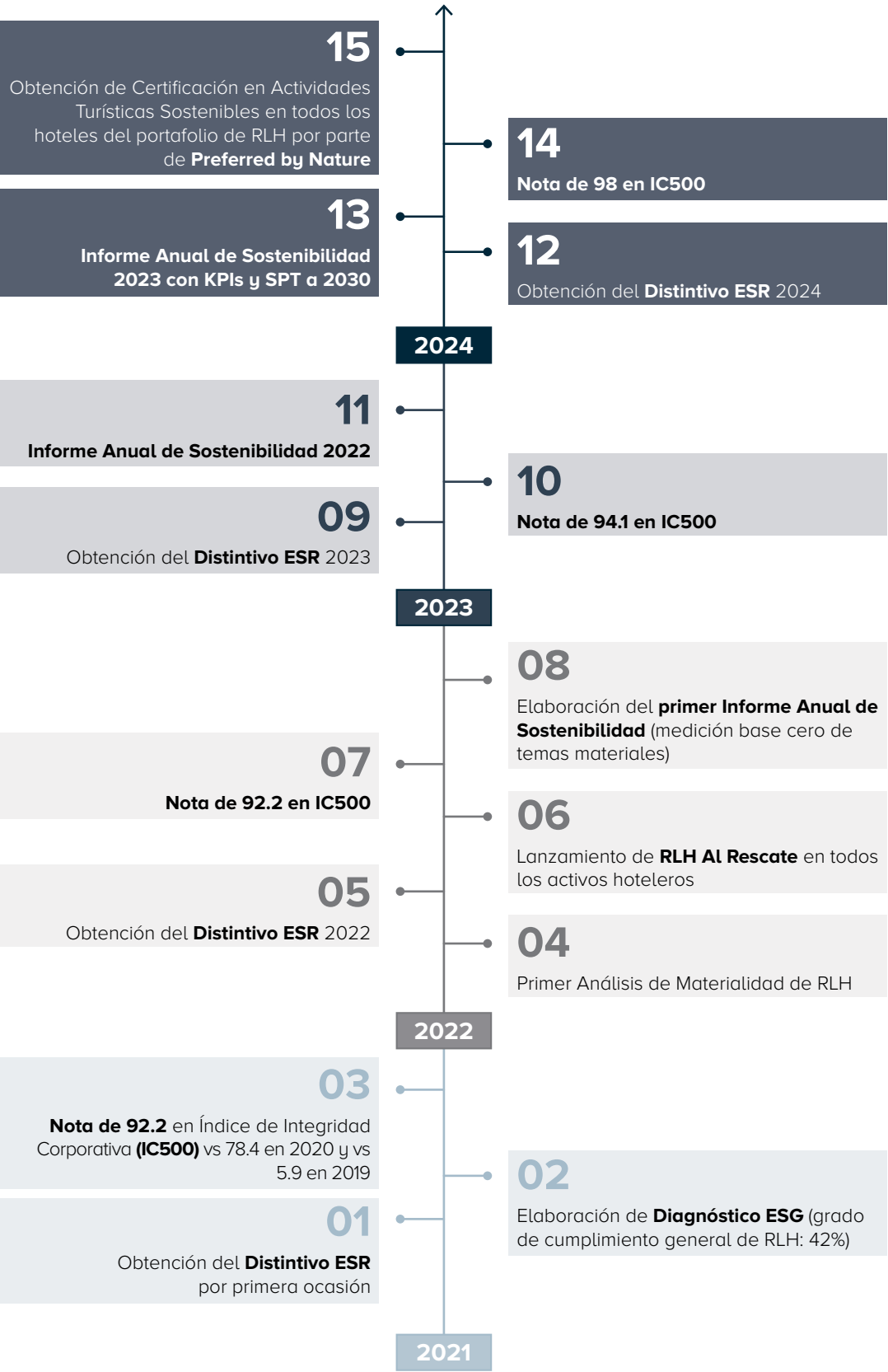
- RLH Properties obtuvo el Distintivo ESR por segundo año consecutivo.
- Se mantuvo la calificación de 92.2 puntos en el Índice de Integridad Corporativa (IC500), reflejo de la continuidad en las buenas prácticas de ética y transparencia.
- La empresa lanzó el programa RLH Al Rescate en todos sus activos hoteleros, en alianza con Bancos de Alimentos de México (BAMX). Esta iniciativa tiene como objetivo la recuperación de excedentes de alimentos aptos para consumo, beneficiando a poblaciones en situación de vulnerabilidad y contribuyendo a la reducción de emisiones asociadas al desecho de alimentos.
- Se concluyó el primer Análisis de Materialidad de la empresa, identificando los temas ASG más relevantes para RLH Properties y sus grupos de interés.
- Se determinaron los principales indicadores a medir, monitorear y reportar, incluyendo 57 indicadores GRI, 8 SASB y 26 complementarios. Con base en esto, se estructuró un cuestionario para la recopilación y gestión de información ASG. Esto permitió la emisión del primer Informe Anual de Sostenibilidad, estableciendo una línea base cero para la medición de los temas materiales.

Avances 2023

- RLH Properties obtuvo el Distintivo ESR por tercer año consecutivo.
- Se emitió el segundo Informe Anual de Sostenibilidad, ampliando el alcance con la incorporación de nuevos indicadores GRI y SASB previamente no gestionados, así como aquellos incluidos en el Cuestionario ASG de la AMAFORE.
- La empresa fue reconocida con una calificación de 94.1 puntos en el Índice de Integridad Corporativa (IC500), reflejo del fortalecimiento continuo de su cultura de integridad y transparencia.
- Se desarrolló el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance 1 y 2, con el objetivo de consolidar las emisiones generadas por todos los activos en operación durante 2022, incluyendo el consumo de refrigerantes.
- Se llevó a cabo el análisis para la selección de indicadores ASG clave (KPI) y la definición de ambiciosas metas para 2030.

¿Dónde Estamos Ahora?

- RLH Properties obtuvo el Distintivo ESR por cuarto año consecutivo,
- La empresa fue reconocida con una calificación de 98 puntos de 100 en el Índice de Integridad Corporativa (IC500), el puntaje más alto en su historial de participación, reflejo del fortalecimiento continuo de su cultura de integridad y transparencia.
- Todos los activos hoteleros lograron obtener la Certificación en Actividades Turísticas Sostenibles que otorga Preferred by Nature, organización internacional con un riguroso estándar reconocido por el Consejo Global de Turismo Sostenible.
- Se iniciaron los esfuerzos para actualizar el análisis de materialidad, incorporando en esta ocasión un enfoque de doble materialidad.



Próximos Pasos: Impulsando el Cambio

En 2025 y 2026 RLH Properties orientará sus esfuerzos hacia la consolidación de iniciativas clave en materia ambiental, social y de gobernanza como parte de su compromiso con una gestión responsable y alineada con estándares internacionales.

Como parte de esta hoja de ruta, la empresa tiene previsto lo siguiente:

- Concluir el ejercicio de doble materialidad iniciado en 2024, con el objetivo de fortalecer la identificación de riesgos y oportunidades en sostenibilidad y establecer prioridades estratégicas basadas en criterios de impacto y relevancia para sus grupos de interés.
- Realizar el proceso de alineación con los Estándares de Divulgación de Sostenibilidad de IFRS (IFRS S1 y S2), con el objetivo de mejorar la comparabilidad y consistencia de su información financiera y no financiera. Este proceso contempla un análisis técnico y operativo que permite incorporar progresivamente los requerimientos establecidos por el International Sustainability Standards Board (ISSB).
- Complementar la estimación de emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 3, lo que permitirá la medición de impactos indirectos a lo largo de la cadena de valor e identificar áreas de oportunidad.
- Realizar una auditoría de eficiencia energética en Mayakoba con enfoque de grado de inversión. Esta auditoría buscará identificar oportunidades viables de eficiencia energética, utilizando criterios técnicos y financieros que garanticen la viabilidad de las soluciones propuestas.
- Impulsar el establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones especializadas en proyectos de captura o compensación de carbono, como parte de una estrategia más amplia de gestión climática.
- Constituir la Fundación RLH como donataria autorizada, funcionando como vehículo institucional para estructurar, canalizar y ampliar el impacto del programa La Suma de Todos, asegurando una gestión transparente y alineada con los principios de acción social de la empresa.

Con cada una de estas acciones, RLH Properties continuará avanzando de manera estructurada y contundente en la implementación y fortalecimiento de su estrategia de sostenibilidad, con una visión de largo plazo y un enfoque integral.

Materialidad: Lo que Realmente Importa

En 2022, RLH Properties realizó su análisis de materialidad por primera ocasión con el objetivo de identificar los temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) más relevantes para la empresa y sus grupos de interés. Este ejercicio fue el primer acercamiento de manera estructurada a los principales impactos de la empresa en su entorno, permitió su identificación, medición, seguimiento y comunicación, y estableció las bases para el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad de la empresa.

Metodología aplicada

1. Identificación y priorización de grupos de interés

Se definieron los principales grupos de interés y se evaluó su relevancia para RLH Properties. La priorización se realizó considerando el nivel de influencia sobre las operaciones y decisiones estratégicas, así como el grado de interés manifestado respecto al desempeño en sostenibilidad.

2. Revisión de iniciativas ASG internas

Se analizaron las prácticas y proyectos existentes en materia ambiental, social y de gobernanza para identificar prioridades internas y establecer una base sólida para el diseño de la estrategia.

3. Entrevistas con el Comité Directivo

Se llevaron a cabo entrevistas con los miembros del Comité Directivo de RLH Properties, con el fin de incorporar una visión estratégica y de largo plazo sobre los temas ASG más relevantes para la organización.

4. Análisis de las prioridades de los grupos de interés externos

A partir de información pública disponible, se identificaron las expectativas y prioridades ASG de los grupos de interés externos, lo que permitió complementar el análisis con una visión integral.

5. Identificación de temas materiales

Con base en lo anterior, se identificaron los 10 temas ASG más relevantes para RLH Properties, agrupados en tres categorías: ambiental, social y gobernanza.

Categoría	Tema material	Definición
 Ambiental	Cambio climático	Gestión de riesgos, oportunidades, adaptación y gobernanza frente al cambio climático y la transición a una economía baja en carbono.
	Capital natural	Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y recursos naturales, considerando el impacto ambiental de la organización.
	Gestión de Residuos	Control, tratamiento y reducción de residuos peligrosos y no peligrosos, incluyendo reciclaje, circularidad y manejo seguro de materiales.
 Social	Relaciones comunitarias	Vínculo e interacción con las comunidades donde opera la organización, promoviendo el diálogo y la colaboración.
	Diversidad e inclusión	Garantía de condiciones laborales justas, equitativas y sin discriminación, con compensaciones acordes al costo de vida.
	Derechos humanos	Protección y respeto a los derechos humanos, previniendo abusos, violencia o explotación.
 Gobernanza	Estructura y mecanismos de Gobernanza	Composición, diversidad y funcionamiento de la junta directiva, incluyendo principios, evaluación de competencias y mejora continua.
	Comportamiento ético corporativo	Aplicación de principios éticos, cumplimiento legal y gestión de riesgos en la operación y estrategia del negocio.
	Servicio al cliente	Gestión de la satisfacción y confianza del cliente, asegurando un trato justo y transparente en las transacciones.
	Gestión de Riesgos	Identificación y manejo de riesgos asociados a cambios sociales, políticos y de salud pública.

6. Evaluación de la relevancia de cada tema para los grupos de interés

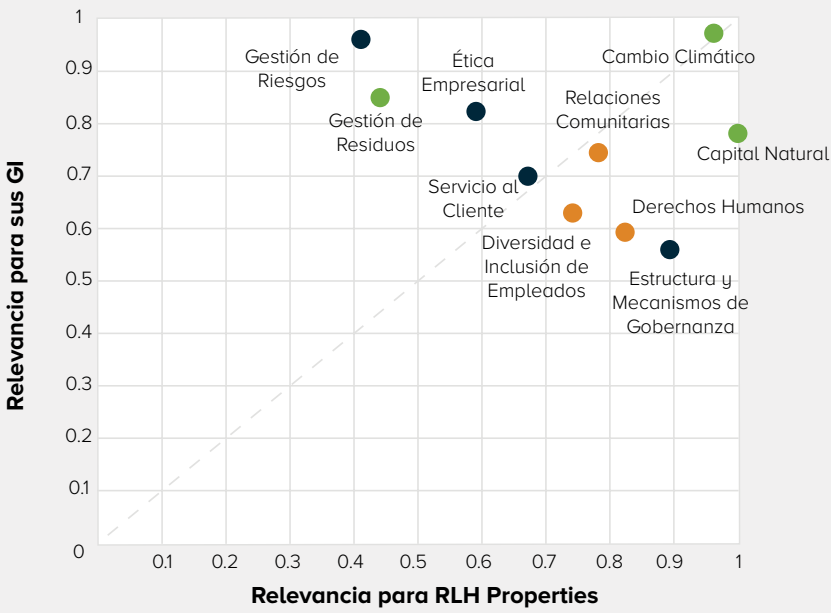
Se determinó la importancia relativa que cada grupo de interés otorga a los temas materiales identificados, con el objetivo de asegurar un enfoque alineado a sus expectativas.

● 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

Se desarrolló una matriz de doble entrada que representa visualmente la prioridad de los temas materiales tanto para RLH Properties como para sus grupos de interés.



8. Selección de indicadores

Se identificaron 65 indicadores correspondientes a los estándares GRI y SASB, junto con 26 indicadores complementarios. Estos indicadores permiten medir, gestionar y comunicar el desempeño de la empresa en los temas materiales. De este conjunto, 57 indicadores fueron clasificados con alta prioridad y se reportan de manera anual.

Grupos de interés

Como parte del análisis de materialidad realizado en 2022, RLH Properties identificó a sus principales grupos de interés, considerando su nivel de influencia sobre la operación y su grado de interés en el desempeño de la empresa en materia de sostenibilidad. A partir de esta identificación, se mantiene una comunicación constante con estos grupos, con el objetivo de atender de manera oportuna sus requerimientos y expectativas en materia ambiental, social y de gobernanza.

Grupo de interés	Frecuencia de comunicación	Gestión en materia de Sostenibilidad
Inversionistas e Instituciones Financieras	Trimestral y anual	La empresa mantiene un diálogo cercano para conocer sus requerimientos en materia ASG. Se comparte la información solicitada mediante cuestionarios y/o reportes/informes no financieros.
Clientes	Constante	Establece un canal de comunicación a través de su página web, redes sociales, e-mails y encuestas de satisfacción.
Comunidades locales	Constante	La empresa mantiene una estrecha relación mediante iniciativas ASG (ej. RLH Al Rescate, La Suma de Todos, voluntariados, donativos, entre otras).
Sector y competencia	Mensual	Analiza las tendencias, buenas prácticas del sector y temas relevantes en materia de sostenibilidad.
Reguladores	Anual	La empresa da cumplimiento a los requerimientos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores reportando la información ASG correspondiente en el Reporte Anual y contestando el Cuestionario ASG de la AMAFORE.
Medios de comunicación	Constante	Reporta y comunica iniciativas, logros y avances de sostenibilidad a través de sus redes sociales, informes anuales de sostenibilidad, sitio web y ocasionalmente en notas de prensa.

Como parte del fortalecimiento de su enfoque estratégico en sostenibilidad, RLH Properties ha iniciado los esfuerzos para actualizar su materialidad y tiene previsto terminarla en 2025. Esta nueva evaluación incorporará el enfoque de doble materialidad, con el objetivo de actualizar la identificación de impactos de la operación en el entorno y, a su vez, identificar los efectos financieros que los desafíos de sostenibilidad representan para la empresa.

Este proceso permitirá a RLH Properties alinear sus prioridades con las mejores prácticas internacionales y con la evolución de las expectativas de sus grupos de interés, fortaleciendo así la capacidad de anticipación y respuesta frente a riesgos y oportunidades ASG.

Panorama de la Industria Hotelera

Frente a un entorno en constante evolución, RLH Properties reconoce la importancia de identificar y comprender los riesgos que impactan al sector hotelero, de manera que se anticipen medidas, se adapten estrategias y se fortalezca la capacidad de respuesta ante cualquier contingencia. Este enfoque permite a la empresa preservar su competitividad y consolidar su liderazgo en el mercado.

Principales Riesgos y Desafíos

Ambientales

- Consumo intensivo de recursos – agua, energía y materiales – especialmente en zonas con escasez hídrica o alta presión ambiental.
- Generación de residuos, especialmente residuos plásticos y orgánicos, con prácticas de separación o reciclaje aún limitadas en muchos establecimientos.
- Impacto en biodiversidad y ecosistemas por construcciones en áreas costeras, reservas naturales o zonas protegidas.
- Eventos climáticos extremos – tormentas, huracanes, olas de calor o aumento del nivel del mar – pueden afectar directamente la infraestructura hotelera, especialmente en zonas costeras.
- Restricciones ambientales con normativas más estrictas sobre emisiones, agua o residuos pueden imponer mayores costos operativos o requerir inversiones en infraestructura sostenible.

Sociales

- Condiciones laborales para hacer frente a la alta rotación inherente al sector.
- Trata de personas y explotación, ya que el sector hotelero es considerado vulnerable a estos delitos.
- Asegurar un entorno de trabajo diverso e inclusivo. Aunque se ha avanzado en la inclusión de mujeres en el sector, la representación femenina sigue siendo baja en puestos directivos y gerenciales. Así mismo, el acoso laboral y la discriminación por orientación sexual, identidad de género o discapacidad siguen siendo problemas en muchos lugares de trabajo.
- Reputacionales, ya que una denuncia pública por malas prácticas laborales o algún incumplimiento legal puede dañar seriamente la imagen de una cadena hotelera.
- Las comunidades locales pueden levantar demandas sociales al oponerse a desarrollos turísticos si no hay beneficios compartidos o participación real.

Económicos

- Elevados costos de transición hacia prácticas sostenibles (tecnologías limpias, eficiencia energética).
- Limitaciones de infraestructura y de capacidad de integración energética a la red pública para el uso de energías renovables.
- Inversión en infraestructura resiliente frente a riesgos climáticos.
- Acceso a financiamiento condicionado. Los inversores y bancos están empezando a exigir transparencia en el desempeño ASG para otorgar créditos o inversión.
- Pérdida de competitividad si no se cumplen estándares sostenibles que el mercado y los consumidores valoran cada vez más.

Regulatorios y de cumplimiento

- Adaptación a nuevas normativas ambientales y laborales.
- Limitaciones regulatorias para la instalación y uso de energías renovables.
- Cumplimiento de estándares internacionales.
- Sanciones legales o cierres temporales por incumplimientos.
- Pérdida de licencias o permisos si no se respetan normativas ambientales locales o acuerdos con comunidades.

Reputacionales y de mercado

- Demanda creciente de turismo responsable, con viajeros que exigen cada vez más transparencia y compromiso real con la sostenibilidad.
- Greenwashing debido a prácticas de sostenibilidad aparentes pero no genuinas.
- Pérdida de clientes y reservas frente a competidores que sí cumplen con prácticas sustentables claras.
- Mala calificación en plataformas y rankings ESG, que influyen cada vez más en la toma de decisiones de viajeros e inversores.

En resumen, el sector hotelero debe abordar la sostenibilidad como un reto integral que abarca el cuidado ambiental, el respeto a los derechos humanos, la diversidad en su espacio de trabajo, la inclusión social y la buena gobernanza.

Gestionar los riesgos de forma proactiva no solo permite minimizar impactos, sino también aprovechar oportunidades – como la captación de nuevos segmentos de mercado, el acceso a financiamiento sostenible, la mejora reputacional, el consumo eficiente de recursos con la correspondiente reducción de costos, entre otros – que aseguren ventajas competitivas y un modelo de negocio resiliente.

Metas ASG: Objetivos con Propósito

Con el objetivo de asumir públicamente un compromiso claro y medible con los temas materiales de la empresa, desde 2023 se establecieron 10 indicadores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), acompañados de metas específicas a alcanzar en 2030.

Estas metas han sido diseñadas para guiar la toma de decisiones en los próximos años y se alinean con tres propósitos estratégicos:

- **Minimizar el impacto ambiental de las operaciones**, mediante la eficiencia en el uso de recursos, la reducción de emisiones y la adecuada gestión de residuos.
- **Contribuir al bienestar de colaboradores y comunidades**, a través de prácticas laborales justas, fomentando la diversidad e inclusión, así como el apoyo a comunidades locales para promover su crecimiento económico.
- **Fortalecer las prácticas de gobernanza**, asegurando la transparencia, ética, rendición de cuentas, así como una adecuada gestión de riesgos.

A continuación, se detalla el estado actual de los indicadores y metas establecidas a 2030. Aunque el camino por recorrer aún es desafiante, la empresa está dando pasos firmes para alcanzar estos objetivos y lograr ser un referente de sostenibilidad en el sector.

Ambientales				
Temas Materiales	Meta establecida a 2030	2022 (año base)	Estatus 2024	Comentarios
Cambio climático y emisiones	Reducir en 30% la intensidad de emisiones alcance 1 y 2 por superficie construida en activos hoteleros en operación	0.12 tCO ₂ e/m ² construidos	0.13 tCO ₂ e/m ² construidos	Aumento de 1.5% respecto a 2022
Capital natural	Reducir en 20% la intensidad de consumo de agua por superficie construida en activos hoteleros en operación	3.3 m ³ /m ² construidos	3.58 m ³ /m ² construidos	Aumento de 7.4% respecto a 2022
Gestión de residuos	Reducir por lo menos a 40% los residuos enviados a vertedero	50%	40%	En cumplimiento



Ambientales				
Temas Materiales	Meta establecida a 2030	2022 (año base)	Estatus 2024	Comentarios
Relaciones Comunitarias	Lograr beneficiar a 65,000 personas locales con apoyos educativos entre 2023 y 2030	7,525 personas	9,284 personas	15,970 personas (25% de cumplimiento)
Diversidad e Inclusión	Tener 0% de brecha salarial de género en puestos de liderazgo (directores y gerentes)	8%	-2%	Avance significativo
	Contar con 50% de mujeres en puestos de liderazgo (directores y gerentes)	45%	46%	Avance significativo
Derechos Humanos	Reducir por lo menos a 40% los residuos enviados a vertedero	71%	91%	Avance significativo



Gobernanza				
Temas Materiales	Meta establecida a 2030	2022 (año base)	Estatus 2024	Comentarios
Estructura y mecanismos de gobernanza	Capacitar al 95% de los miembros de los órganos de gobierno de la empresa en materia ASG.	0%	0%	Pendiente
Comportamiento ético corporativo	Capacitar anualmente al 100% de los colaboradores de los activos hoteleros en políticas y procedimientos anticorrupción	100%	92%	Debido a rotación de personal
Gestión de riesgos	Elaborar una matriz de riesgos ASG con impacto económico y plan de acción	Sin Realizar	En proceso	En proceso



Nuestros Principales Logros en 2024

Este año, RLH Properties continuó fortaleciendo su desempeño en sostenibilidad a través de acciones con resultados concretos que reflejan el avance de su estrategia en materia ambiental, social y de gobernanza. Los logros alcanzados durante el periodo reflejan la consolidación de procesos enfocados en la creación de valor compartido, así como el firme compromiso de la empresa con una gestión responsable, transparente y orientada a la mejora continua.

Impacto Ambiental: Nuestra Huella Verde

Energía

- Durante 2024, se logró una reducción consolidada del 3.2% en el consumo energético total respecto al año anterior, acompañada de mejoras significativas en eficiencia operativa: una disminución del 7% en la intensidad energética por metro cuadrado construido y del 6% por habitación ocupada. Estos avances no solo reflejan una disminución en el consumo absoluto, sino una optimización tangible en el uso de la energía en relación con la actividad del portafolio.

De acuerdo con la International Energy Agency, el promedio global de eficiencia energética mostró un lento avance del 1% en 2024. Así mismo, el Banco Interamericano de Desarrollo señala que, entre 2010 y 2018, la intensidad energética en América Latina y el Caribe disminuyó a una tasa media anual de 0.8%, siendo la región con la menor reducción en comparación con otras. En este sentido, los resultados de la empresa contrastan positivamente, consolidando así el liderazgo operativo de la compañía en materia de sostenibilidad energética.

- Andaz Mayakoba disminuyó su consumo eléctrico anual y la intensidad de consumo eléctrico por habitación ocupada en 12% respecto a 2023, gracias al fortalecimiento de buenas prácticas entre los colaboradores.
- Banyan Tree Mayakoba logró disminuir en 10.5% su consumo eléctrico anual y en 14% su consumo anual de combustibles respecto a 2023, debido principalmente a la sustitución 25 bombas de calor convencionales por bombas más eficientes.
- Fairmont Mayakoba logró disminuir su intensidad de consumo de energía eléctrica por habitación ocupada en 5.7% respecto a 2023, aplicando medidas operativas enfocadas al control de consumo energético.
- Rosewood Mayakoba logró disminuir su consumo de gas LP en 15% respecto a 2023, realizando diversas acciones durante el año entre las que destaca el cambio de quemadores en calderas.
- One&Only Mandariná logró una reducción de 11.5% en el consumo eléctrico y una disminución del 12.5% en intensidad de consumo eléctrico por habitación ocupada respecto a 2023, gracias a la instalación de sensores de movimiento, el apagado de equipos fuera de servicio y la programación eficiente de sistemas de aire acondicionado.



Emisiones

- Con una reducción respecto a 2023 del 21% en sus emisiones totales de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance 1 y 2, y una disminución del 19% en la intensidad de emisiones por habitación ocupada, Andaz Mayakoba logró un importante avance en eficiencia energética durante el último año. Este resultado casi duplica el rango típico de mejora en el sector hotelero de América Latina, donde las reducciones anuales en emisiones generalmente oscilan entre el 2% y el 5%.

Este desempeño no solo refleja la efectividad de sus estrategias operativas bajas en carbono, sino que también posiciona al resort como un ejemplo destacado en la transición hacia modelos de hospitalidad más sostenibles en entornos turísticos de alta demanda.

- Four Seasons Ciudad de México logró una reducción del 5% en sus emisiones totales de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance 1 y 2, así como una disminución del 8% en su intensidad de emisiones por habitación ocupada en comparación con 2023.

En un contexto global donde la industria de la hospitalidad enfrenta crecientes exigencias regulatorias y expectativas ambientales, este resultado posiciona al hotel como un referente en sostenibilidad operativa y transición baja en carbono dentro del segmento de lujo.



Agua

- Four Seasons Ciudad de México logró una reducción del 5% en la intensidad de consumo por habitación ocupada respecto a 2023. Este avance representa un hito relevante en materia de gestión hídrica, especialmente al considerar que el hotel opera en una de las zonas urbanas con mayor estrés hídrico en América Latina. Este logro fue posible gracias a la integración de soluciones sostenibles como el sistema de captación pluvial, el reciclaje de aguas grises provenientes de lavandería y una fuerte estrategia de sensibilización y capacitación del personal.

Con estas acciones, Four Seasons Ciudad de México refuerza su liderazgo como referente en eficiencia hídrica y adaptación climática en la industria de hospitalidad de lujo en América Latina.
- Andaz Mayakoba logró una disminución de 4% en la intensidad de consumo de agua por habitación ocupada respecto a 2023, impulsado principalmente por las iniciativas de concientización con los empleados.



Residuos

- Gracias a la implementación de sólidos planes de manejo de residuos en cada unidad —enfocados en reciclaje, reutilización y disposición final responsable— se logró que, a nivel consolidado, únicamente el 40% de los residuos generados fueran enviados a vertedero.

Este resultado supera ampliamente el promedio del sector hotelero en América Latina, donde más del 60% de los residuos aún se destinan a relleno sanitario, consolidando así nuestro compromiso con la economía circular y la reducción del impacto ambiental.
- Andaz Mayakoba logró una importante reducción de residuos del 33% respecto a 2023 y de 34% en la intensidad de generación de residuos por habitación ocupada respecto a 2023.



Impacto Social: Mejorando Vidas

Educación

- En 2020 RLH Properties lanzó el programa La Suma de Todos, diseñado para canalizar recursos en favor de proyectos educativos y ambientales en las comunidades en las que opera la empresa. Este programa consiste en invitar a los huéspedes a donar un dólar por cada noche de estancia, monto igualado en su totalidad por RLH Properties.

En 2024, se recaudó con los huéspedes un total de 2,728,385 pesos, monto que al ser igualado por la empresa resultó en un donativo total de 5,456,770 pesos.

Activo	Donativo Huéspedes MXN	Donativo RLH Properties MX	Total, Donativo MXN
Andaz Mayakoba	364,369	364,369	728,738
Banyan Tree Mayakoba	346,489	346,489	692,978
Fairmont Mayakoba	674,226	674,226	1,348,452
Rosewood Mayakoba	559,423	559,423	1,118,846
Golf de Mayakoba	444,465	444,465	888,930
One&Only Mandarin	339,413	339,413	678,826
Total	2,728,385	2,728,385	5,456,770

- Durante 2024, las iniciativas sociales de la empresa permitieron alcanzar a un total de 9,284 personas beneficiadas, lo que representa casi 40% más que la cifra alcanzada en 2023.

De estos beneficiarios, 37% estuvo vinculado a programas de apoyo educativo, lo que representa un incremento de 13% respecto al año anterior.

Es importante destacar que esta línea de acción es clave para la permanencia y la competitividad de la empresa en el largo plazo, ya que fomenta el desarrollo del potencial en la población local y fortalece la formación de talento que, en el futuro, podrá integrarse a la actividad económica de la región, e incluso incorporarse a los equipos de trabajo de RLH Properties.



Alimentación

- Se dio continuidad al programa **RLH Al Rescate**, que consiste en la recuperación de excedentes de alimentos aptos para consumo humano para ser destinados a población en situación vulnerable. Además de atender una necesidad social prioritaria, el programa contribuye a reducir la huella ambiental de la operación, al evitar las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas al desecho de estos alimentos.

Este 2024, se rescataron 4.8 toneladas de alimento que representaron casi 16 mil porciones y evitaron generar emisiones de alrededor de 3 Ton CO₂eq.



Diversidad e Inclusión

- En RLH Properties, la equidad no solo es un principio, sino una práctica medible y verificable. Durante 2024, se registró en promedio una brecha salarial de género de -2%, lo que indica que, en promedio, las mujeres percibieron una remuneración ligeramente superior a la de los hombres. Este resultado refleja el compromiso continuo con políticas de compensación justas, transparentes y basadas en el mérito, así como con la promoción activa del talento femenino en todos los niveles de la empresa.
- Este 2024 la participación de mujeres en posiciones de liderazgo (directivos y gerentes) fue de 46%, reflejo del esfuerzo continuo de la empresa por fomentar la igualdad de oportunidades. Particularmente, en los puestos gerenciales, la representación femenina fue del 50%, garantizando una presencia equilibrada de género en posiciones clave de toma de decisiones. Este logro es una muestra tangible del compromiso de RLH Properties por impulsar el liderazgo femenino y contribuir a la construcción de una empresa más justa y equitativa.



Impacto en Gobernanza: Transparencia y Ética

Anticorrupción

- Este 2024, RLH Properties logró obtener una nota de 98 puntos sobre 100 en el Índice de Integridad Corporativa de Las 500 empresas más Importantes de México (IC500). Este índice representa un diagnóstico y evaluación de la calidad y transparencia con que diversas organizaciones divulgan sus políticas de integridad. La empresa ha pasado de 5.9 puntos en 2019, 78.4 en 2020, 92.2 en 2021 y 2022, 94.1 puntos en 2023 hasta llegar finalmente a la nota del presente año.

RLH Properties continuará fortaleciendo su desempeño en materia de integridad corporativa, ética y transparencia, consolidándose como un referente en el sector.



Servicio al Cliente

- Este año algunos de los hoteles del portafolio fueron galardonados con Llaves Michelin. Las Llaves Michelin son un sistema de clasificación para hoteles, similar a las estrellas para restaurantes, que reconoce a los hoteles por su calidad excepcional, atención al detalle y capacidad para ofrecer experiencias inolvidables. Este reconocimiento y otros obtenidos a lo largo del año, acreditan los hoteles del portafolio como un referente de excelencia en el servicio al huésped en el sector:

- **One&Only Mandarin**
Michelin Guide | Three Key Hotel
- **Rosewood Mayakoba**
Michelin Guide | Two Key Hotel
- **Banyan Tree Mayakoba**
Michelin Guide | Two Key Hotel





Resultados Ambientales 2024

RLH Properties mantiene un absoluto respeto por el medioambiente, promoviendo la mejora continua en la gestión ambiental de sus operaciones con el objetivo de asegurar un desempeño superior al exigido por la legislación vigente. En este sentido, la empresa implementa y refuerza de manera constante prácticas que contribuyen al cuidado y preservación del entorno en el que opera.

Este capítulo presenta los principales resultados ambientales, específicamente en materia de eficiencia energética, emisiones, uso de agua, biodiversidad y gestión de residuos del portafolio.



Banyan Tree Mayaoba, Riviera Maya

Luchando contra el Cambio Climático

La empresa es consciente de que el cambio climático representa un riesgo transversal para sus operaciones, impactando potencialmente a la infraestructura, servicios y cadena de suministro en distintas ubicaciones del portafolio. El aumento en la frecuencia e intensidad de fenómenos meteorológicos extremos, la erosión costera, la escasez hídrica, afectaciones en la cadena de suministro y el incremento en los costos operativos, son solo algunos de sus principales efectos.

Estos riesgos, aunque diferenciados según la ubicación geográfica de cada propiedad, requieren estrategias de adaptación específicas y refuerzan la necesidad de avanzar en la resiliencia climática a largo plazo. Para más detalle, ver el apartado **“Riesgos de Sostenibilidad”**.

Eficiencia Energética en Acción

RLH Properties ha fortalecido su compromiso con la eficiencia energética mediante la implementación de medidas operativas y tecnológicas que permiten monitorear, gestionar y reducir el consumo energético en sus activos en operación y en desarrollo. Como parte de este esfuerzo, todas las propiedades de la empresa realizan mediciones periódicas del consumo energético, permitiendo un seguimiento continuo de su desempeño.

Este 2024, la empresa logró **una reducción del 3.2% en su consumo energético general y del 2.7% en su consumo de electricidad respecto a 2023**, por lo que continuará impulsando iniciativas y buscando estrategias de eficiencia energética.

Consumo energético ⁴	2019 GJ	2020 GJ	2021 GJ	2022 GJ	2023 GJ	2024 GJ
Electricidad	215,187	156,046	226,976	248,738	257,373	250,376
Gas LP	128,641	69,775	138,470	140,886	149,284	144,437
Gasolina	3,660	2,338	2,993	5,843	8,606	8,262
Diésel	1,930	3,044	2,482	4,203	2,665	1,468
Total	349,418	231,202	370,922	399,670	417,928	404,543

⁴ Se actualizan consumos energéticos incluyendo a los activos que están actualmente en operación. Así mismo, para 2024 se incluyen los consumos correspondientes a RLH Corporativo.

En línea con las mejores prácticas del sector, RLH Properties incorporó en 2024 la presentación de indicadores de intensidad ambiental con base en dos variables clave: superficie construida y número de habitaciones ocupadas. La primera permite analizar la eficiencia en el uso de recursos en función del tamaño físico de los activos, mientras que la segunda facilita la evaluación del impacto ambiental asociado a la ocupación hotelera y el desempeño operativo. Al reportar ambos indicadores de manera complementaria, la empresa fortalece el análisis de su desempeño ambiental y mejora la capacidad para identificar oportunidades de eficiencia en su portafolio.

En 2024, la **intensidad energética por metro cuadrado construido fue de 1.10 GJ/m²**, nivel **7% menor al registrado en 2023**. Si bien esto representa una mejora del desempeño, también resalta la necesidad de seguir fortaleciendo las iniciativas de eficiencia energética. En comparación con 2019, previo a la pandemia, se observa una reducción del 7%.

La **intensidad energética por habitación ocupada alcanzó un valor de 1.40 GJ/habitación ocupada**, lo que representa un **aumento de 5% respecto a 2019 y una reducción de 6% en comparación con el año de reporte anterior**. Este resultado refleja un avance en la eficiencia operativa, a pesar del aumento sostenido en los niveles de ocupación.

Las siguientes tablas presentan la evolución anual de ambos indicadores durante el periodo 2019–2024:

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Unidad
Superficie construida	295,492	295,492	340,626	353,746	353,746	368,692	m² construidos
Intensidad energética	1.18	0.78	1.09	1.13	1.18	1.10	GJ/m² construidos
Variación respecto a 2019	-	-34%	-8%	-4%	-0.1%	-7%	%
Variación respecto a 2023	-	-	-	-	-	-7%	%

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Unidad
Habitaciones ocupadas	260,888	124,434	242,084	273,566	281,531	288,855	Número de habitaciones ocupadas
Intensidad energética	1.34	1.86	1.53	1.46	1.48	1.40	GJ/número de habitaciones ocupadas
Variación respecto a 2019	-	39%	14%	9%	11%	5%	%
Variación respecto a 2023	-	-	-	-	-	-6%	%

RLH Properties ha fortalecido su compromiso con la eficiencia energética mediante la implementación de medidas operativas y tecnológicas que permiten monitorear, gestionar y reducir el consumo energético en sus activos en operación y en desarrollo. Como parte de este esfuerzo, todas las propiedades de la empresa realizan mediciones periódicas del consumo energético, permitiendo un seguimiento continuo de su desempeño.

Consumo energético por activo

Durante 2024, los activos de la empresa implementaron acciones puntuales para fortalecer la eficiencia energética, tanto en la operación como en la infraestructura. Estas iniciativas permitieron generar ahorros relevantes en varios activos, en conjunto con el monitoreo constante del desempeño energético. Es importante agregar que en 2025 se realizará una evaluación con Iberdrola – empresa dedicada a la producción, distribución y comercialización de energía – para evaluar la viabilidad de incorporar energías renovables en los activos de RLH Properties.

En **Andaz Mayakoba** se promovió el fortalecimiento de buenas prácticas entre los colaboradores, lo que permitió reducir el consumo eléctrico en 1,000 MWh respecto al año anterior, lo que se tradujo en **una disminución del 11.6% en el consumo eléctrico y del 12% en la intensidad de consumo eléctrico por habitación ocupada respecto a 2023**. Esto es un gran logro para el hotel en términos de eficiencia energética, costos y emisiones.

Banyan Tree Mayakoba sustituyó 25 bombas de calor convencionales por bombas tipo inverter, con un **ahorro mensual estimado de 86 MWh, lo que se tradujo en un ahorro de consumo eléctrico anual del 10.5% respecto a 2023**. Para 2025, se tiene prevista la adquisición de otras 25 bombas de calor, el reemplazo de un chiller de 300 TR, la incorporación de un sistema EVO para calentamiento de agua y la continuidad en el uso de bombas eficientes. Además, se mantiene un control mensual que es enviado al corporativo para su seguimiento.

En **Fairmont Mayakoba** se aplicaron medidas operativas enfocadas en el control del consumo energético, como el cierre de secciones del hotel en periodos de baja ocupación y la inversión en nuevos termostatos. Aunque el consumo de energía eléctrica aumento 4% respecto al año anterior, este comportamiento se dio en un contexto de crecimiento del 10.7% en habitaciones ocupadas. Es decir, en términos de **intensidad de consumo de energía eléctrica por habitación ocupada se obtuvo una disminución del 5.7% respecto a 2023**, lo que demuestra los esfuerzos del hotel para ser más eficiente operativamente.

Rosewood Mayakoba implementó múltiples medidas de mejora: se instalaron celdas fotovoltaicas en el gimnasio de residencias, cubriendo el 30% del consumo eléctrico de ese espacio; se sustituyó una bomba de ósmosis por un modelo de alta eficiencia; se incorporó una torre de enfriamiento con variador de frecuencia; se cambiaron tres kits de quemadores en calderas; se realizaron reparaciones de fugas de agua en diferentes sistemas. Estas acciones contribuyeron a la **reducción del 15% en el consumo de gas LP respecto a 2023**.

En **One&Only Mandarin** se logró un ahorro estimado de 788 MWh, correspondiente a una **reducción del 11.5% en el consumo eléctrico y una disminución del 12.5% en intensidad de consumo eléctrico por habitación ocupada respecto a 2023**. Este resultado se logró mediante la instalación de sensores de movimiento, el apagado de equipos fuera de servicio y la programación eficiente de sistemas de aire acondicionado. Actualmente, se encuentra en planeación un proyecto de paneles solares con almacenamiento en baterías para recargar los carros de golf del resort.

Mandarina Experiences implementó acciones de concientización sobre el uso eficiente de aires acondicionados, manteniendo una temperatura de confort de 24 °C y promoviendo el apagado de equipos en horarios sin huéspedes. También se reemplazaron equipos VRF de 4 toneladas por mini splits inverter de 2 toneladas. Se contempla convertir el Jungle Course en una instalación autosustentable mediante el uso de paneles solares.

En **Golf de Mayakoba** se sustituyeron sistemas de chiller convencionales por equipos inverter, mejorando la eficiencia operativa. El seguimiento del consumo se realiza mediante comparativos de los registros de CFE y con análisis puntuales a través de bitácoras.

Four Seasons Ciudad de México cuenta con paneles solares para la calefacción de la alberca, aunque aún no se ha registrado el ahorro energético que representa. Durante el año se implementaron cierres operativos en lavandería como medida para reducir el consumo, lo que permitió que el hotel **disminuyera su intensidad de consumo eléctrico por habitación ocupada en 2.2% respecto a 2023**. El monitoreo del consumo se realiza mediante bitácoras diarias y los resultados se grafican para apoyar la toma de decisiones.

En las **oficinas corporativas de RLH Properties** en Ciudad de México se instalaron sensores de movimiento en áreas comunes, logrando un **ahorro de 2% en consumo eléctrico**. En Mandarin, la oficina ya contaba con infraestructura eficiente desde su construcción, lo que le permitió obtener la certificación EDGE en 2023.

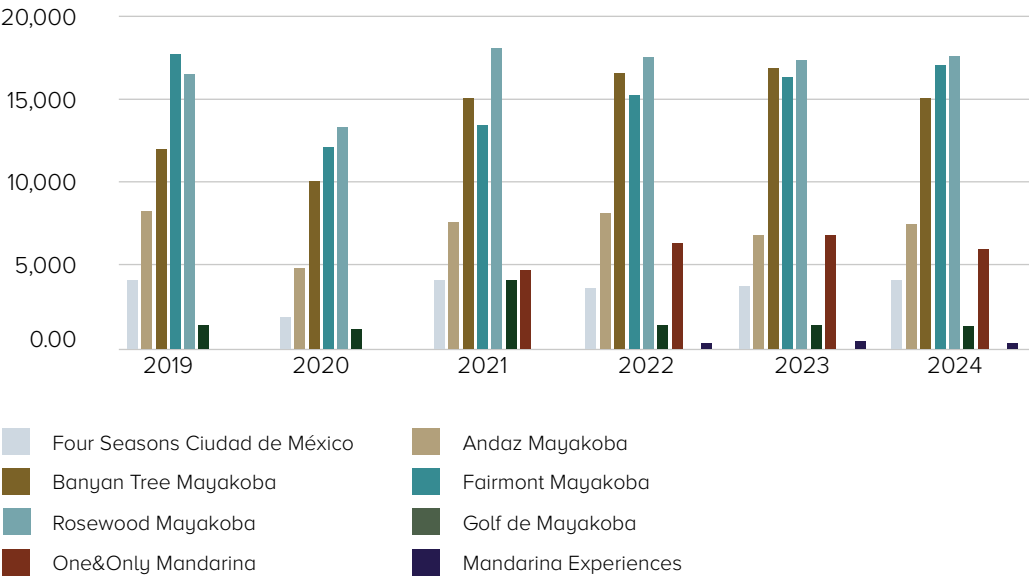
Finalmente, **Rosewood Mandarin** (en desarrollo) incorporó requerimientos de eficiencia energética en su diseño. Las medidas incluyen: iluminación LED, detectores de presencia, bombas de velocidad variable, aires acondicionados que ajustan su funcionamiento según la demanda y calentadores individuales para cada habitación, en lugar de un sistema central. Gracias a estos esfuerzos, se pretende que el hotel obtenga la certificación EDGE el próximo año.

Electricidad

En 2024, el consumo total de energía eléctrica de los activos operados por RLH Properties fue de 69,549 MWh, lo que representa **una reducción de 2.7% y una disminución en la intensidad de consumo de energía eléctrica por habitación ocupada de 5% respecto a 2023**. A pesar del aumento en la operación de algunos activos, el resultado global refleja una mejora en eficiencia, derivada de los esfuerzos de optimización implementados en cada uno de los hoteles.

	2019 MWh	2020 MWh	2021 MWh	2022 MWh	2023 MWh	2024 MWh
Four Seasons Ciudad de México	4,114	1,946	2,814	3,653	3,756	3,798
Andaz Mayakoba	8,276	4,855	7,756	8,235	8,592	7,592
Banyan Tree Mayakoba	11,874	10,021	14,946	16,508	16,733	14,975
Fairmont Mayakoba	17,763	12,139	13,367	15,161	16,281	16,991
Rosewood Mayakoba	16,370	13,237	18,021	17,450	17,432	17,592
Golf de Mayakoba	1,376	1,148	1,457	1,436	1,438	1,416
One&Only Mandarin	-	-	4,688	6,304	6,863	6,074
Mandarina Experiences	-	-	-	347	398	380
RLH Corporativo	-	-	-	-	-	729
Total	59,773	43,346	63,049	69,094	71,493	69,549

Consumo de Electricidad 2019 - 2024

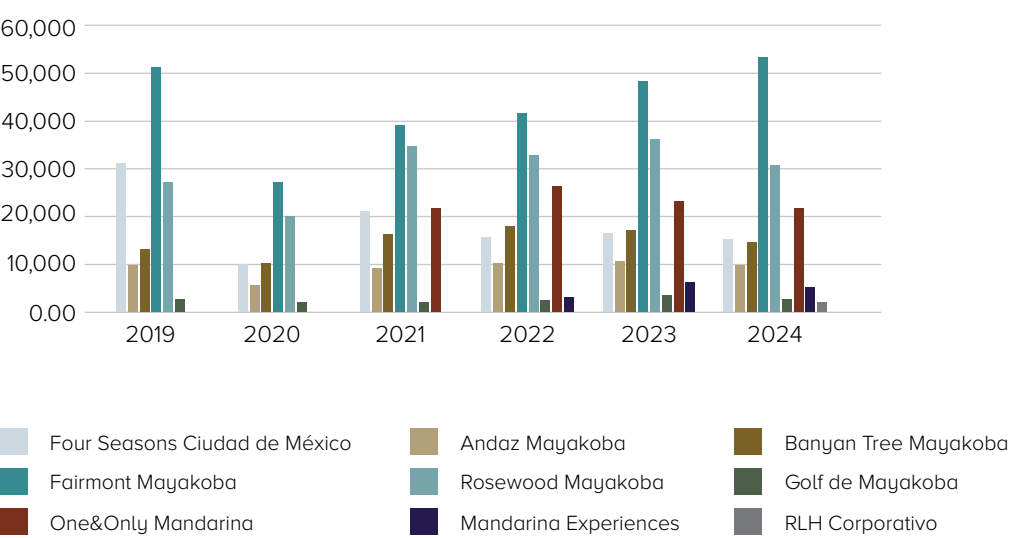


Combustibles

RLH Properties monitorea el consumo de energía térmica en todos sus activos, considerando fuentes como gas LP, gas natural y diésel, de acuerdo con las características operativas de cada propiedad. En 2024, el consumo total de energía en combustibles fue de **154,167 GJ**, lo que representa una **disminución de 4% respecto al año anterior**. Destacan los hoteles **Rosewood Mayakoba y Banyan Tree Mayakoba con una reducción respecto al año anterior del 15% y 14%, respectivamente**.

	2019 GJ	2020 GJ	2021 GJ	2022 GJ	2023 GJ	2024 GJ
Four Seasons Ciudad de México	31,223	10,250	21,296	15,658	16,629	15,013
Andaz Mayakoba	9,347	5,402	9,179	10,284	10,542	9,468
Banyan Tree Mayakoba	13,191	10,182	15,895	18,132	17,043	14,595
Fairmont Mayakoba	50,953	27,053	39,210	41,767	48,194	53,323
Rosewood Mayakoba	27,138	20,177	34,474	33,193	35,912	30,551
Golf de Mayakoba	2,379	2,093	2,164	2,789	3,345	2,651
One&Only Mandarin	-	-	21,728	26,122	22,911	21,321
Mandarina Experiences	-	-	-	2,987	5,979	5,136
RLH Corporativo	-	-	-	-	-	2,110
Total	134,231	75,157	143,945	150,932	160,655	154,167

Consumo Energético por Combustibles 2019-2024



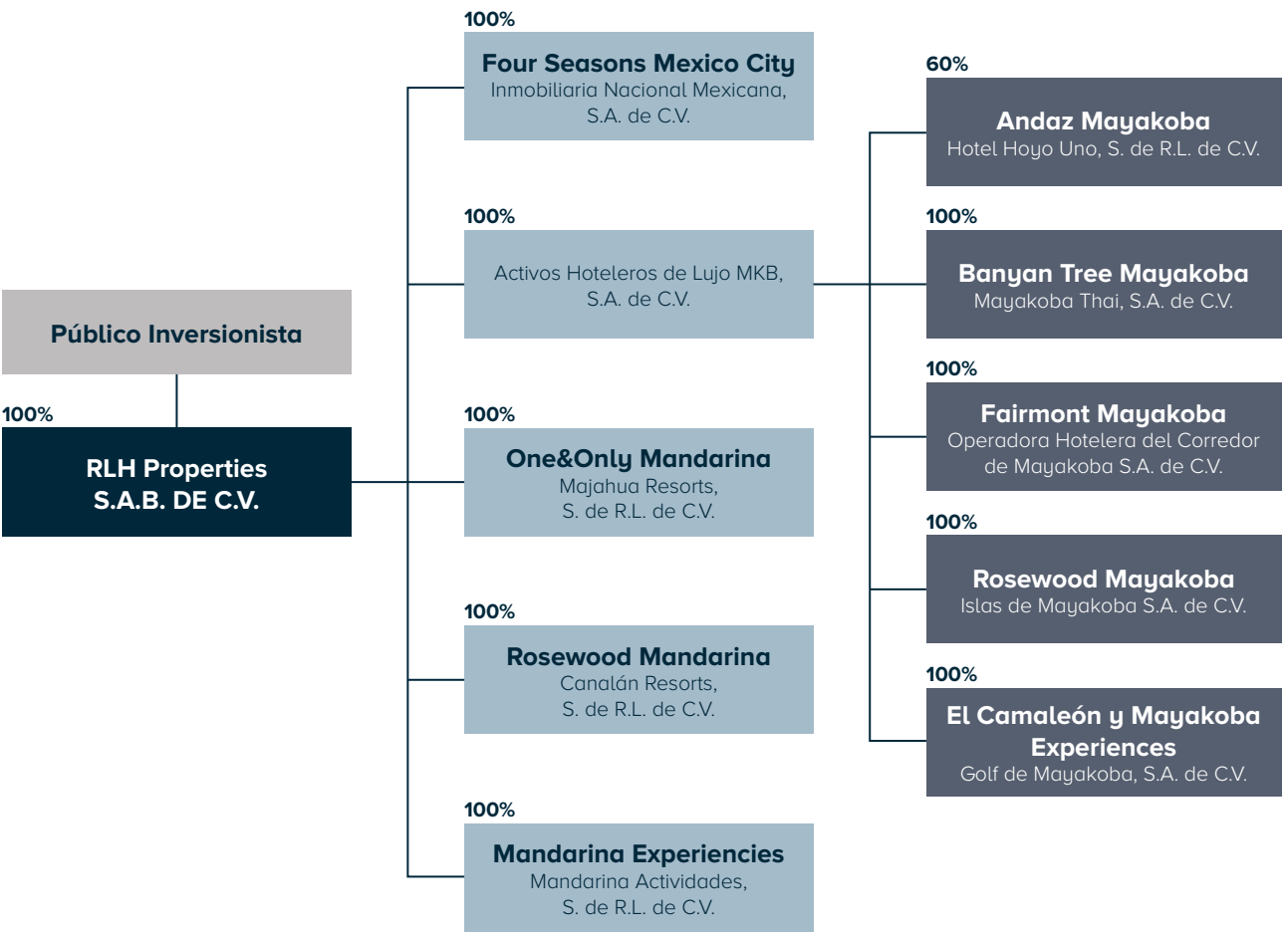
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Con el objetivo de contribuir a la mitigación del cambio climático, RLH Properties reconoce la importancia de medir, gestionar y reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el GHG Protocol, es necesario seleccionar un enfoque organizacional para la consolidación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En nuestro caso, se ha optado por utilizar el enfoque de control financiero, el cual establece que una empresa reporta el 100% de las emisiones provenientes de aquellas operaciones sobre las cuales tiene control financiero, independientemente del porcentaje de participación accionaria.

La elección de este enfoque se justifica en que la compañía consolida financieramente a sus subsidiarias. Dado que la organización ejerce influencia en la estrategia financiera sobre las entidades que conforman su estructura corporativa, este enfoque resulta coherente con la manera en la que se preparan los estados financieros y con los principios contables que rigen su operación.

Asimismo, esta elección promueve la consistencia entre los reportes financieros y de sostenibilidad, lo que facilita la trazabilidad de la información y permite una mejor integración de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático dentro de la estrategia corporativa.



Inventario de Emisiones de GEI de Alcance 1 y 2

Este inventario integra los siguientes componentes:

- **Emisiones de Alcance 1**, que consideran las emisiones directas generadas por el consumo de combustibles fósiles (gasolina, diésel y gas LP), así como por el uso de refrigerantes en las operaciones.
- **Emisiones de Alcance 2**, correspondientes a las emisiones indirectas asociadas al consumo de energía eléctrica adquirida de la Red Eléctrica Nacional.

En cuanto a la metodología de cálculo para estas emisiones, se siguen cinco pasos:

1. Identificación de las principales fuentes de emisión.
2. Determinación de las metodologías y factores de emisión para cada fuente.
3. Consolidación de datos de consumo energético por unidad operativa.
4. Cálculo de emisiones de alcance 1 con base en
 - Factores de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) para combustibles
 - Factores del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés) para refrigerantes.
5. Cálculo de emisiones de alcance 2 utilizando el factor de emisión del Sistema Eléctrico Nacional reportado por el Registro Nacional de Emisiones (RENE) cada año.

En 2024, la empresa reporta un total de **47,349 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e)**, lo que representa un **un aumento absoluto de 8%** respecto a 2023. Este resultado se debe principalmente a la reparación mayor de equipos de climatización, lo que llevó a un considerable aumento en el consumo de refrigerantes; sin embargo, permite a la empresa ser consciente de la importancia de continuar implementando estrategias efectivas para reducir sus emisiones, minimizar su impacto ambiental y contribuir activamente en la mitigación del cambio climático.

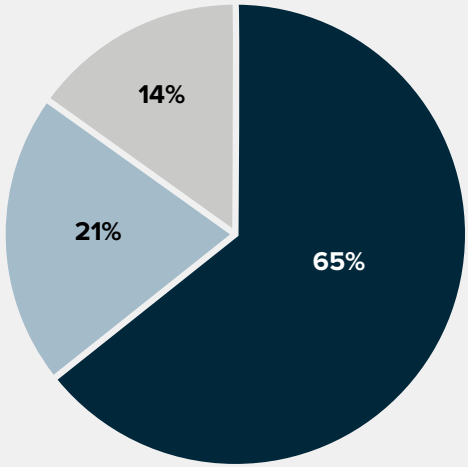
Indicador		2019	2020	2021	2022	2023	2024
Desglose de emisiones de alcance 1 ³	Gas LP	tCO ₂ e7,898	tCO ₂ e4,279	tCO ₂ e8,514	tCO ₂ e8,642	tCO ₂ e9,168	tCO ₂ e9,122
	Gasolina	276	169	230	449	616	596
	Diésel	139	216	186	311	196	109
	Refrigerantes*	3,516	3,782	2,084	4,598	4,040	6,642
Total de emisiones directas (alcance 1)		11,829	8,446	11,014	14,000	14,020	16,469
Total de emisiones indirectas (alcance 2)		28,514	20,386	25,357	28,504	29,808	30,880
Emisiones totales alcance 1 y 2		40,343	28,832	36,371	42,504	43,828	47,349

* Andaz Mayakoba reporta los refrigerantes con base en las compras, no en el consumo, ya que el hotel considera que de esta manera hay mayor trazabilidad y control de los datos.

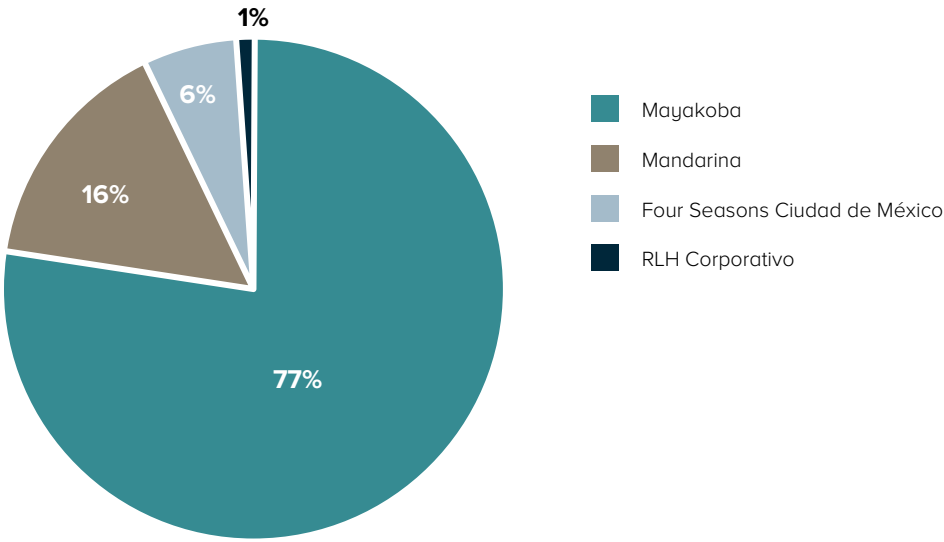
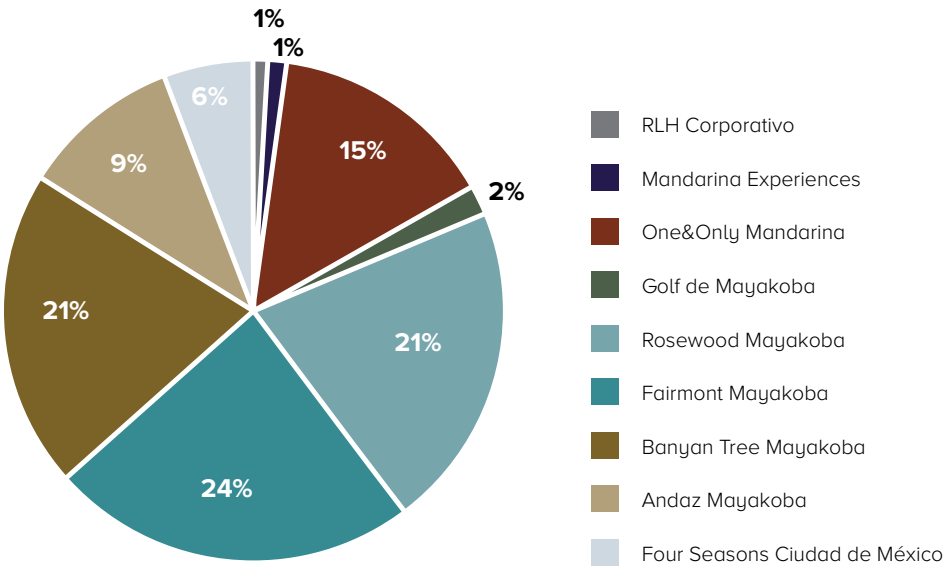
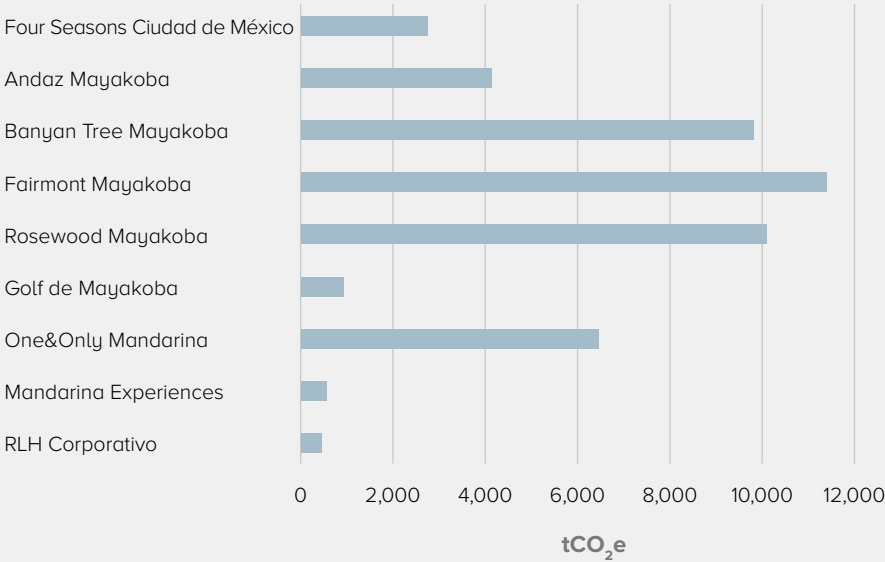
En 2024, las **emisiones directas de alcance 1** ascendieron a 16,469 tCO₂e (18% superior a 2023), mientras que las **emisiones indirectas de alcance 2** subieron a 30,880 tCO₂e (3.6% superior al año anterior). Estas cifras representan una proporción de 35% y 65% del total respectivamente. Es importante mencionar que las principales fuentes de emisiones fueron el consumo eléctrico y de gas LP.

Emisiones de GEI 2024

- Energía Eléctrica
- Combustibles
- Refrigerantes



Emisiones 2024 por unidad



Como se puede observar, **77% de las emisiones del portafolio corresponden a los activos y unidades de negocio en Mayakoba**, por lo que parte fundamental de la estrategia de la empresa en materia de proyectos de eficiencia energética se centrará en este destino.

Para fortalecer la comparabilidad y la gestión del desempeño, RLH Properties también evalúa la intensidad de emisiones por metro cuadrado construido y por habitación ocupada. En 2024, **la intensidad fue de 0.13 tCO₂e/m² y 0.16 tCO₂e/habitación ocupada**, cifras que representan un **aumento de 7% y de 5% respectivamente en relación con lo registrado en 2023**.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Unidades
Superficie construida	295,492	295,492	340,626	353,746	353,746	368,692	m ² construidos
Intensidad de emisiones 1 + 2	0.14	0.10	0.11	0.12	0.12	0.13	tCO ₂ e/m ² construidos
Variación respecto a 2019	-	-29%	-22%	-12%	-9%	-3%	%
Variación respecto a 2023	-	-	-	-	-	7%	%

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Unidades
Habitaciones ocupadas	260,888	124,434	242,084	273,566	281,531	288,855	Número de habitaciones ocupadas
Intensidad de emisiones 1 + 2	0.15	0.23	0.15	0.16	0.16	0.16	tCO ₂ /habitación ocupada
Variación respecto a 2019	-	50%	-3%	0%	1%	6%	%
Variación respecto a 2023	-	-	-	-	-	5%	%

Como se mencionó anteriormente, en el análisis de emisiones se ha identificado que cerca del 65% provienen del consumo eléctrico, lo que representa una clara oportunidad para avanzar en la descarbonización del consumo energético de la empresa. No obstante, la transición hacia fuentes de energía renovable resulta limitada en el caso de los activos de Mayakoba, ya que se cuenta con poca superficie disponible. Por lo tanto, se pretende hacer una auditoría de eficiencia energética de grado de inversión en 2025 para detectar áreas de oportunidad, renovar paulatinamente equipos antiguos por equipos más eficientes e implementar las iniciativas que permitan tener una mayor eficiencia.

Estimación Parcial de Emisiones de GEI de Alcance 3

Como parte del fortalecimiento de la estrategia climática de RLH Properties y en línea con su compromiso por una operación cada vez más responsable, en este Informe Anual de Sostenibilidad 2024 se presenta por primera ocasión una estimación parcial de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero de Alcance 3. Este tipo de emisiones — indirectas y asociadas a nuestra cadena de valor — representan un paso clave hacia una medición más integral de nuestra huella ambiental.

Tomando como fundamento el *Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard* y con base en los criterios de tamaño, influencia e importancia para los grupos de interés establecidos en la *Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions del GHG Protocol*, se identifican las siguientes categorías relevantes para el inventario de emisiones de Alcance 3 de RLH Properties:

1. Bienes y servicios adquiridos
Emisiones asociadas a la producción de bienes y servicios comprados por la empresa.
5. Residuos generados en las operaciones
Emisiones de la gestión de residuos generados por la empresa.
6. Viajes de negocios
Emisiones de transporte por viajes de trabajo.
7. Desplazamiento de empleados
Emisiones del transporte diario del personal desde su hogar hasta el lugar de trabajo.

En esta primera estimación, el cálculo abarca las emisiones asociadas a la generación de residuos de la empresa y los vuelos por viajes de negocio del corporativo. RLH Properties reconoce que la inclusión progresiva de las categorías adicionales es fundamental para avanzar en la descarbonización de sus operaciones, por lo que en el reporte 2025 se integrarán las emisiones asociadas a la compra de bienes y servicios y las correspondientes al desplazamiento de los empleados.

Residuos generados en las operaciones

Uno de los aspectos críticos en la elaboración de inventarios de GEI es el cálculo de las emisiones indirectas generadas fuera del control operativo de la organización. En particular, la gestión de residuos representa una fuente importante dentro del Alcance 3, Categoría 5, de acuerdo con el GHG Protocol. Estas emisiones se derivan del transporte, tratamiento y disposición final de los residuos una vez que han sido entregados a empresas especializadas.

Aunque estas actividades sean realizadas por terceros, las emisiones son atribuibles a la organización generadora, por lo que su cuantificación resulta esencial para una evaluación exhaustiva de los impactos ambientales corporativos.

La adopción de metodologías nacionales e internacionales para una gestión eficaz de las emisiones de gases de efecto invernadero ha impulsado el uso de herramientas especializadas por parte de las organizaciones. En este contexto y en ausencia de factores específicos desarrollados para México, los *Greenhouse Gas Reporting: Conversion Factors 2024* publicados por el Gobierno del Reino Unido constituyen una herramienta técnica, práctica y robusta para el cálculo y reporte de emisiones de Alcance 3.

Estos factores, publicados anualmente por el *Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA)* en conjunto con el *Department for Business, Energy & Industrial Strategy (DESNZ)* del Reino Unido, han sido desarrollados con base en metodologías internacionalmente reconocidas y están alineados al GHG Protocol y al *Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC)*. Gracias a su rigor técnico y respaldo institucional, esta metodología se ha convertido en un estándar adoptado por organizaciones multinacionales, ya que permite garantizar coherencia, transparencia y comparabilidad en la contabilidad de emisiones.

Con fundamento en lo establecido en el *Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard*, para el cálculo de esta categoría de emisiones se consideraron representativamente los residuos orgánicos, inorgánicos y los residuos de manejo especial (aceite vegetal usado, llantas, baterías, vidrio, entre otros), ya que representan el 93% del total de los residuos generados. El 7% restante se desglosa en un 6% que corresponde a residuos valorizables, 1% correspondiente a residuos peligrosos que son enviados a proveedores autorizados para su confinamiento y adecuada disposición final y 0.08% correspondiente a residuos electrónicos que son recolectados para su reciclaje.

Residuos	Ton	%
Orgánicos	1891	50%
Inorgánicos	821	22%
RME	789	21%
Subtotal	3501	93%
Otros	231	6%
Peligrosos	28	1%
Electrónicos	3	0%
Total	3763	100%

En la metodología de cálculo se clasificaron los residuos por tipo de residuo, se utilizaron los factores de emisión correspondientes dependiendo de su disposición final y se calcularon las emisiones en cada una de las unidades de la empresa.

Para el cálculo de las emisiones asociadas se utiliza la siguiente fórmula:

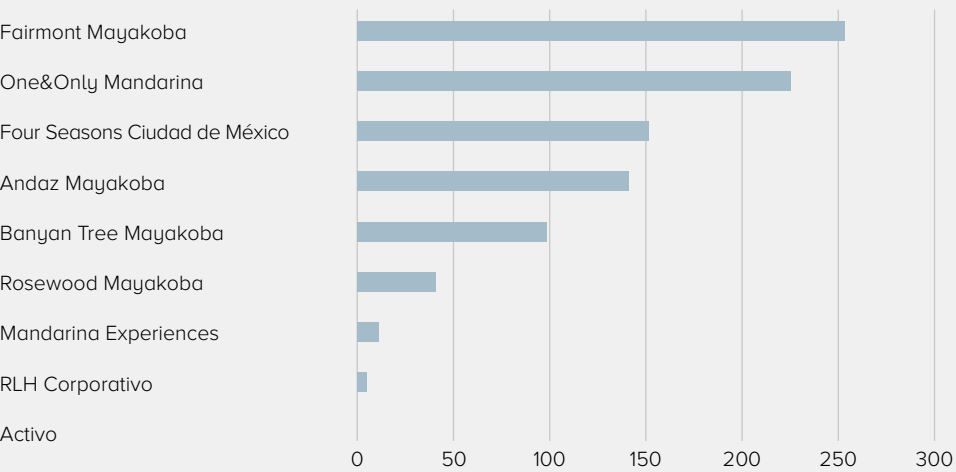
Emisiones (tCO₂e) = Cantidad de residuos (ton) × FE (ton CO₂e)

Donde:

- Cantidad de residuos: peso total (en toneladas) del residuo gestionado.
- FE: Factor de Emisión específico asignado por tipo y disposición final del residuo.

Como resultado de este cálculo, se estimaron un total de **925 tCO₂e** en todo el portafolio, considerando los destinos finales y métodos de disposición aplicados. Este resultado refleja la eficacia de los planes de manejo implementados, que han permitido minimizar emisiones mediante la valorización de materiales y reducción de envíos a vertedero. De forma destacada, **la reutilización de residuos orgánicos como insumo en granjas contribuyó a evitar la emisión de 1,168 tCO₂e**, lo cual supera incluso las emisiones generadas en esta categoría, demostrando el impacto positivo de la economía circular en nuestras operaciones.

Emisiones por Generación de Residuos		
Activo	tCO ₂ e	%
Four Seasons Ciudad de México	152	16%
Andaz Mayakoba	137	15%
Banyan Tree Mayakoba	99	11%
Fairmont Mayakoba	254	27%
Rosewood Mayakoba	41	4%
One&Only Mandarina	225	24%
Mandarina Experiences	13	1%
RLH Corporativo	5	1%
Total	925	100%



Viajes de negocios

Para esta primera estimación se consideraron exclusivamente los desplazamientos aéreos realizados por el personal del corporativo. Esta decisión responde al hecho de que este grupo concentra un volumen significativamente mayor de viajes en comparación con el resto de las subsidiarias, lo que lo convierte en el principal contribuyente dentro de esta categoría. Al enfocar el análisis en el segmento de mayor impacto, se establece una base representativa y robusta.

Para lograrlo, este 2024 se implementó un sistema de registro orientado al monitoreo y documentación de las emisiones asociadas a los viajes aéreos realizados por el personal del corporativo RLH Properties. Este proceso se desarrolló a través de la recopilación y análisis mensual de la información contenida en las facturas de cada vuelo, las cuales incluyen datos específicos sobre las emisiones generadas por pasajero. Esta métrica permitió estimar de forma precisa el impacto individual de cada trayecto, facilitando un control riguroso y sistemático. Como resultado de esta metodología, se registraron un total de 642 viajes de trabajo a lo largo del año, lo que se tradujo en emisiones por **62.5 tCO₂e**. Esta cifra constituye una línea base para el seguimiento y futura gestión de las emisiones asociadas a la movilidad aérea del corporativo, así como un punto de partida para la toma de decisiones en materia de reducción de huella de carbono y desarrollo de estrategias de compensación.

Emisiones por Viajes de Trabajo 2024



Información para Financiamiento Sostenible

Como muestra de su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas ante sus grupos de interés, RLH Properties presenta en este informe la información correspondiente a las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance 1 y 2 registradas durante el año 2024.

Los datos de intensidad de emisiones incluidos en esta sección responden a requerimientos específicos vinculados al proceso de financiamiento sostenible que la empresa ha impulsado. Por ello, su cálculo se ha realizado conforme a los criterios técnicos y lineamientos establecidos desde el inicio de dicha estructuración. Esta sección refleja el cumplimiento riguroso de las metodologías acordadas previamente con las partes involucradas, reafirmando el compromiso de RLH Properties con la transparencia, la precisión y las mejores prácticas en sostenibilidad corporativa.

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	2024 tCO ₂ e
Four Seasons Ciudad de México	5,734	1,696	2,974	2,869	2,868	2,727
Andaz Mayakoba	5,775	5,349	4,109	5,602	5,434	4,427
Banyan Tree Mayakoba	7,231	6,327	8,032	8,701	10,087	9,809
Fairmont Mayakoba	12,804	8,863	8,268	9,419	10,421	11,317
Rosewood Mayakoba	10,243	8,090	10,173	9,814	10,176	10,075
One&Only Mandarin	-	-	3,685	6,440	5,433	7,028
Total	41,788	30,324	37,241	42,846	44,419	45,383

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Unidades
Superficie construida	288,830	288,830	333,964	343,528	343,528	358,474*	m ² construidos
Intensidad de emisiones 1 + 2	0.14	0.10	0.11	0.12	0.13	0.13	tCO ₂ e/m ² construidos
Variación respecto a 2019	-	-27%	-23%	-14%	-11%	-12%	%
Variación respecto a 2022	-	-	-	-	3.7%	1.5%	%

* La superficie construida de Rosewood Mayakoba aumentó 10,903 m² debido a la entrega de 14 residencias nuevas y al gimnasio de residencias. La superficie de Fairmont Mayakoba aumentó 4,043 m² debido a la entrega del edificio 4 y edificio 12 de Fairmont Heritage Place (componente residencial de Fairmont Mayakoba).

En 2024, la **intensidad de emisiones de GEI (alcance 1 y 2) por metro cuadrado construido fue de 0.13 tCO₂e/m²**, resultado que representa un **aumento del 1.5% respecto a 2022**. Este aumento se debe principalmente a los siguientes factores:

- En Banyan Tree Mayakoba se registró un incremento significativo en el consumo de refrigerantes durante el periodo, derivado de trabajos de mantenimiento correctivo en sistemas críticos. El consumo de R134A se multiplicó por 50 respecto a 2022, con un total de 550 kg utilizados en la reparación mayor de los chillers centrales. Así mismo, el consumo de R410A aumentó en un 177% en comparación con el mismo año, debido a intervenciones en equipos de climatización con fugas detectadas, así como en 25 bombas de calor que actualmente están en proceso de reemplazo por unidades de mayor eficiencia energética, proyecto a ejecutar en 2025.
- Por su parte, Fairmont Mayakoba se encontraba en proceso de renovación en 2022, por lo que durante ese año un importante número de habitaciones y centros de consumo estuvieron inhabilitados. Si se analizan los resultados específicos de este hotel en términos de habitación ocupada se tuvo una reducción del 10%.
- One&Only Mandarin se registró un incremento del 92% en el consumo de refrigerante R410A en comparación con 2022, atribuido principalmente a fugas localizadas en los serpentines de los sistemas de aire acondicionado, tanto en áreas operativas como en habitaciones. Estas fallas han sido provocadas en gran medida por la exposición a condiciones ambientales que favorecen la acumulación de sarro, lo que ha generado un desgaste prematuro en los componentes. El equipo de mantenimiento ha mantenido intervenciones continuas para mitigar las fugas y avanzar en las reparaciones, considerando la disponibilidad de refacciones por parte de proveedores. Durante este año se ha logrado un avance relevante con la reciente recepción de serpentines nuevos, lo que permitirá continuar con la rehabilitación adecuada de los equipos.

Es importante señalar que cada hotel trabaja constantemente en implementar mejoras orientadas al uso responsable de la energía, renovación de equipos de climatización por equipos más eficientes y sistemas de control, así como el fortalecimiento de los procesos internos de monitoreo. En este sentido, si se analizan los datos por activo, es posible apreciar que Four Seasons Ciudad de México y Andaz Mayakoba lograron una reducción en términos absolutos del 5% y del 21% respectivamente, en comparación con los resultados 2022.

Así mismo, la empresa ha iniciado la evaluación de proyectos de generación solar en aquellos activos donde las condiciones técnicas y regulatorias lo permitan y se realizará una auditoría energética de grado de inversión en Mayakoba el próximo año que permitirá identificar áreas de oportunidad y proyectos a implementar.

Los resultados reportados se alinean con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 13.1, que promueve fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima, así como con el ODS 7.3, orientado a duplicar la tasa de mejora de la eficiencia energética a nivel mundial. Esta alineación reafirma el compromiso de RLH Properties con la sostenibilidad climática, así como con la generación de valor a largo plazo para sus inversionistas y grupos de interés.

Capital Natural

La protección del capital natural es una prioridad para RLH Properties, tanto por el valor inherente de los ecosistemas en los que opera como por su relevancia para el modelo de negocio basado en destinos de lujo integrados con el entorno.

Esta sección aborda los esfuerzos de la empresa para gestionar responsablemente el recurso hídrico de los activos de la empresa y conservar la biodiversidad en los entornos de Mayakoba y Mandarin.



Sense, A Rosewood Spa - Rosewood Mayakoba, Riviera Maya



Mayakoba, Riviera Maya

Gestión Responsable del Agua

La gestión sostenible del recurso hídrico es fundamental para RLH Properties, particularmente debido a su presencia en zonas de alto valor ecológico como Mayakoba y Mandarin, así como en áreas urbanas con significativo estrés hídrico, como la Ciudad de México. La empresa busca reducir su impacto a través del uso eficiente del agua, la prevención de fugas, el tratamiento y reutilización de aguas residuales y el cumplimiento con las normativas ambientales aplicables.

Mayakoba cuenta con un sistema centralizado gestionado por Condominio Mayakoba, responsable de la extracción de agua salobre subterránea y su distribución a los hoteles, campo de golf y experiencias. Cada unidad operativa cuenta con un sistema de potabilización de ósmosis inversa para el suministro de agua, con los niveles de calidad que establece la NOM-127-SSA1-2021. Posteriormente, las aguas residuales son tratadas en la planta de tratamiento central del condominio, aprovechando una parte para el riego del campo de golf; el resto es vertido al manto conforme a lo estipulado en el título de concesión otorgado por la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) y en cumplimiento con los parámetros que establece la NOM-001-SEMARNAT-2021.

En Mandarin el agua es extraída, potabilizada, distribuida y tratada por Condominio Mandarin. Es importante destacar que el agua residual tratada se reutiliza en su totalidad para riego, cumpliendo con los límites establecidos en la NOM-001-SEMARNAT-2021. Los activos del destino mantienen un control riguroso sobre el uso del agua, tanto potable como de riego, con especial atención a la detección y reparación de fugas. En el caso específico de Rosewood Mandarin, en etapa de desarrollo, se ha priorizado la eficiencia hídrica desde la fase de diseño. Se instalaron muebles y accesorios de bajo consumo, sistemas de riego diferenciados según el tipo de planta (aspersor o goteo) y se incorporaron especies endémicas que requieren menos agua. Así mismo, el edificio principal contará con monitoreo posconstrucción, medidores y análisis del uso de agua. Todo esto con la intención de lograr que el hotel obtenga la certificación EDGE, sistema de evaluación para construcciones que busca promover la sostenibilidad al reducir el uso de recursos como energía, agua y materiales.

En Four Seasons Ciudad de México, el agua proviene de la red pública y del abastecimiento por pipas. Se han implementado sistemas de captación de agua pluvial y tratamiento de aguas grises para su reutilización, particularmente en las áreas de lavandería y baños de personal del hotel. Así mismo, el hotel mantiene un contrato con una empresa especializada en reciclaje y monitoreo hídrico, con la expectativa de lograr un ahorro del 20% anual a partir de 2025.

Durante los procesos de debida diligencia para nuevos proyectos, RLH Properties incluye la evaluación de variables como tarifas, disponibilidad, fuentes de agua y posibilidad de reciclaje. Estas evaluaciones permiten tomar decisiones informadas y garantizar la viabilidad hídrica de los desarrollos. La empresa se mantiene alineada con los requerimientos establecidos por CONAGUA y las normativas ambientales nacionales y fortalece su colaboración con proveedores técnicos, operadores y administraciones de los condominios para asegurar una gestión hídrica responsable en toda su operación.

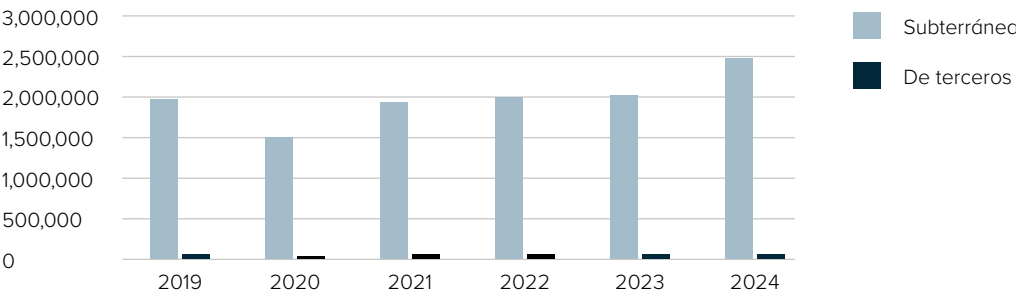
Durante 2024, los activos realizaron múltiples acciones para mejorar la eficiencia hídrica:

- Four Seasons Ciudad de México: ahorro del 2% en el consumo de agua respecto a 2023 mediante captación de lluvia, reciclaje de aguas grises y campañas de concientización. Esto representó también una disminución del 5% en la intensidad de consumo de agua por habitación ocupada respecto a 2023.
- Andaz Mayakoba: mantenimiento preventivo, capacitación al personal y sensibilización de huéspedes, logrando un ahorro en el consumo de agua del 3% y una disminución en la intensidad de consumo por habitación ocupada del 4%.
- Banyan Tree Mayakoba: control diario de consumo y atención a fugas estructurales en la tubería principal.
- Fairmont Mayakoba: instalación de sistema de riego inteligente y detector sonoro de fugas. Se estableció una meta de reducción del 5% en 2025.
- Rosewood Mayakoba: implementación de biodigestores en trampas de grasa y cárcamos; monitoreo continuo de fugas y colaboración activa con Condominio Mayakoba y organismos reguladores.
- Golf de Mayakoba: optimización del sistema de ósmosis mediante el reemplazo de membranas, filtros y bombas, logrando mayor eficiencia y mejorando la producción.
- One&Only Mandarin: instalación de reductores de flujo en grifos y regaderas; tratamiento y reutilización del agua para riego.
- Mandarin Experiences: monitoreo continuo para control de fugas.

En el periodo de reporte, cerca del 98% del agua que se extrae para las operaciones se obtuvo de fuentes subterráneas, mientras que el 2% restante se adquirió a través de terceros.

Fuentes de extracción de agua	2019 m³	2020 m³	2021 m³	2022 m³	2023 m³	2024 m³
Subterránea	1,966,663	1,488,579	1,939,364	1,985,491	2,010,033	2,486,801
De terceros	52,239	21,292	45,943	64,943	67,394	66,267
Superficial	0	0	0	0	0	0
Marina	0	0	0	0	0	0
Producida	0	0	0	0	0	0
Total	2,018,902	1,509,871	1,886,706	2,050,434	2,077,427	2,553,068

Extracción de agua 2019 - 2024



Agua vertida por activo

En Mayakoba, el agua extraída de pozos es tratada mediante un proceso de ósmosis inversa para su uso operativo. El agua que no cumple con las especificaciones establecidas es rechazada y vertida nuevamente al manto freático, conforme a los parámetros regulados por CONAGUA y la NOM-001-SEMARNAT-2021. En este contexto, el volumen total de agua vertida por los activos en Mayakoba ha mantenido una tendencia al alza durante los últimos años, pasando de 667,590 m³ en 2019 a 737,881 m³ en 2024 (un aumento de 10.5%).

Los activos con mayor volumen de agua vertida durante este periodo fueron Fairmont Mayakoba con 250,719 m³ y Rosewood Mayakoba con 227,262 m³. Le siguen Banyan Tree Mayakoba con 168,732 m³, Andaz Mayakoba con 71,540 m³ y Golf de Mayakoba con un incremento importante respecto a años anteriores, con 19,628 m³ vertidos.

Esta evolución subraya la importancia de continuar monitoreando los vertidos por activo, fortalecer la eficiencia de los sistemas de tratamiento y mantener el control operativo de los procesos de ósmosis inversa, a fin de establecer metas de reducción progresiva.

En Mandarin, tanto el hotel One&Only Mandarin como Mandarin Experiences reportaron nuevamente un volumen de vertido de cero, ya que toda el agua residual es recolectada, tratada y reutilizada en el sistema de riego del complejo, lo que permite reducir significativamente su huella hídrica. Por su parte, Four Seasons Ciudad de México no realiza vertidos al manto, ya que toda el agua utilizada se canaliza al sistema de drenaje urbano.

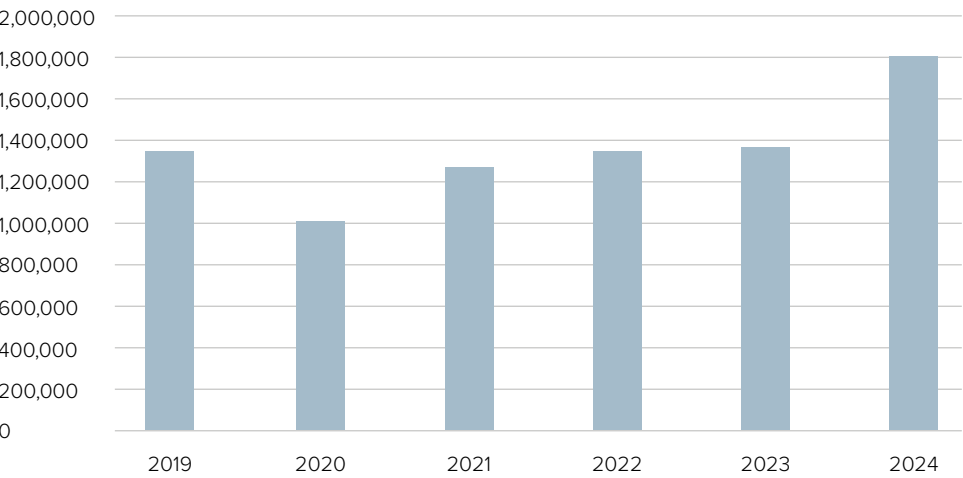
Agua vertida	2019 m³	2020 m³	2021 m³	2022 m³	2023 m³	2024 m³
Four Seasons Ciudad de México	0	0	0	0	0	0
Andaz Mayakoba	93,213	39,888	74,667	74,094	74,480	71,540
Banyan Tree Mayakoba	122,426	122,260	171,565	152,616	171,175	168,732
Fairmont Mayakoba	268,615	209,978	268,260	294,525	256,029	250,719
Rosewood Mayakoba	180,027	123,846	190,080	178,006	202,723	227,262
Golf de Mayakoba	3,309	1,321	629	1,700	14,095	19,628
One&Only Mandarin	0	0	0	0	0	0
Mandarin Experiences	0	0	0	0	0	0
Total	667,590	497,293	705,201	700,941	718,502	737, 881

Consumo de agua por activo

En 2024, se registró **un aumento de 34% en el consumo total de agua en comparación con el año anterior**. No obstante, cabe destacar que el hotel Four Seasons Ciudad de México logró una reducción en su consumo anual del 8% respecto año anterior y Andaz Mayakoba del 3%, reflejo de las distintas iniciativas que se implementaron durante el año.

Consumo de agua	2019 m³	2020 m³	2021 m³	2022 m³	2023 m³	2024 m³
Four Seasons Ciudad de México	52,239	21,292	45,943	64,943	67,394	66,267
Andaz Mayakoba	127,867	58,393	103,674	111,380	109,640	105,913
Banyan Tree Mayakoba	142,703	140,500	193,761	261,566	292,270	280,690
Fairmont Mayakoba	377,295	257,831	320,260	296,108	286,113	342,412
Rosewood Mayakoba	324,698	284,347	316,714	351,766	372,438	383,703
Golf de Mayakoba	326,510	250,215	235,847	189,063	121,350	415,555
One&Only Mandarin	-	-	63,907	60,338	93,094	105,414
Mandarina Experiences	-	-	-	14,329	16,482	108,563
RLH Corporativo	-	-	-	-	-	6,670
Total	1,351,312	1,012,578	1,280,106	1,349,493	1,358,781	1,815,187

Consumo de agua 2019 - 2024



En cuanto a la **intensidad de consumo de agua por superficie construida se tuvo un aumento del 28% respecto año anterior y por habitación ocupada del 30%**. En este sentido, se continuarán implementando iniciativas para ser más eficientes en el consumo de este valioso recurso.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Unidades
Superficie construida	295,492	295,492	340,626	353,746	353,746	368,692	m² construidos
Intensidad de consumo de agua	4.6	3.4	3.8	3.8	3.8	4.9	m³/m² construidos
Variación respecto a 2019	-	-25%	-18%	-17%	-16%	8%	%
Variación respecto a 2023	-	-	-	-	-	28%	%

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Unidades
Habitaciones ocupadas	260,888	124,434	242,084	273,566	281,531	288,855	Número de habitaciones ocupadas
Intensidad de consumo de agua	5.2	8.1	5.3	4.9	4.8	6.3	m³/habitación ocupada
Variación respecto a 2019	-	57%	2%	-5%	-7%	21%	%
Variación respecto a 2023	-	-	-	-	-	30%	%

Es importante destacar que, desde 2023 RLH Properties adoptó una metodología de cálculo más precisa en la que el consumo de agua se determina a partir de la diferencia entre el volumen de agua extraída y el volumen de agua vertida por cada activo.

Este enfoque permite obtener cifras más confiables y representativas del uso real del recurso, fortaleciendo la calidad de la información reportada y la capacidad de gestión hídrica de la empresa.

Consumo de agua en zonas de estrés hídrico

De acuerdo con los datos de SEMARNAT, los activos ubicados en la Ciudad de México y en Mandarin se encuentran en regiones con estrés hídrico severo, al registrar un nivel de presión sobre los recursos hídricos superior al 40%. Esta condición refuerza la relevancia de las acciones emprendidas en esos destinos, como la reutilización de aguas grises, la instalación de tecnologías de ahorro y la planificación de nuevas medidas de eficiencia.

La empresa está comprometida a implementar prácticas de gestión sostenible del agua, con el fin de garantizar la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos locales, ya que el consumo de agua en regiones de estrés hídrico representa el 15% del total del portafolio.

Consumo de agua	2019 m³	2020 m³	2021 m³	2022 m³	2023 m³	2024 m³
Four Seasons Ciudad de México	52,239	21,292	45,943	64,943	67,394	66,267
One&Only Mandarin	-	-	63,907	60,338	93,094	105,414
Mandarina Experiences	-	-	-	14,329	16,482	108,563
Total	52,239	21,292	109,850	139,610	177,114	280,244

Información para financiamiento sostenible

En línea con su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, RLH Properties ha fortalecido su estrategia de monitoreo y gestión del recurso hídrico. En particular, la empresa alinea sus acciones con la meta 6.3, orientada a mejorar la calidad del agua mediante la reducción de vertimientos, el tratamiento adecuado de aguas residuales y la promoción de su reutilización segura.

Como parte de los requerimientos de ciertos grupos de interés, RLH Properties presenta la intensidad en el consumo de agua correspondiente a los hoteles en operación durante 2024. Este indicador ha sido calculado con base en los metros cuadrados construidos, lo que permite una evaluación más precisa del desempeño hídrico de cada activo, considerando su escala física y operativa. La empresa contempla continuar reportando esta métrica de manera periódica en futuros informes de sostenibilidad, en concordancia con su enfoque de transparencia y mejora continua.

Los datos de consumo de agua incluidos en esta sección responden a requerimientos específicos vinculados al proceso de financiamiento sostenible que la empresa ha impulsado. Por ello, su cálculo se ha realizado conforme a los criterios técnicos y lineamientos establecidos desde el inicio de dicha estructuración. Esta sección refleja el cumplimiento riguroso de las metodologías acordadas previamente con las partes involucradas, reafirmando el compromiso de RLH Properties con la transparencia, la precisión y las mejores prácticas en sostenibilidad corporativa.

Consumo de agua	2019 m³	2020 m³	2021 m³	2022 m³	2023 m³	2024 m³
Four Seasons Ciudad de México	52,239	21,292	45,943	64,943	67,394	66,267
Andaz Mayakoba	127,867	58,393	103,674	111,380	109,640	105,913
Banyan Tree Mayakoba	142,703	140,500	193,761	261,566	292,270	280,690
Fairmont Mayakoba	377,295	257,831	320,260	296,108	286,113	342,412
Rosewood Mayakoba	324,698	284,347	316,714	351,766	372,438	383,703
One&Only Mandarin	-	-	63,907	60,338	93,094	105,414
Total	1,024,802	762,363	1,044,259	1,146,101	1,220,949	1,284,399

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Unidades
Superficie construida	288,830	288,830	333,964	343,528	343,528	358,474*	m² construidos
Intensidad de consumo de agua	3.5	2.6	3.1	3.3	3.6	3.58	m³/m² construidos
Variación respecto a 2019	-	-26%	-12%	-6%	0.2%	1%	%
Variación respecto a 2022	-	-	-	-	6.5%	7.4%	%

* La superficie construida de Rosewood Mayakoba aumentó 10,903 m2 debido a la entrega de 14 residencias nuevas y al gimnasio de residencias. La superficie de Fairmont Mayakoba aumentó 4,043 m2 debido a la entrega del edificio 4 y edificio 12 de Fairmont Heritage Place (componente residencial de Fairmont Mayakoba).

En términos absolutos, el consumo total de agua del portafolio hotelero alcanzó 1,284,399 m³ en 2024, lo que representa un incremento del 5% con respecto al año anterior. Los activos que presentaron los mayores consumos fueron Rosewood Mayakoba (383,703m³), Fairmont Mayakoba (342,412m³) y Banyan Tree Mayakoba (280,690m³), en concordancia con su tamaño, número de habitaciones y nivel de actividad operativa.

La intensidad de consumo de agua por superficie construida ha ido en aumento, siendo este año **7.4% mayor respecto a 2022**; esto refleja la necesidad de emplear sistemas más eficientes.

Respecto a Banyan Tree Mayakoba, el hotel registró un aumento del 7% en el consumo de agua respecto a 2022, debido principalmente a rupturas recurrentes de tubería en el sistema general de suministro de agua potable, las cuales fueron atendidas progresivamente.

Como se comentó anteriormente, Fairmont Mayakoba se encontraba en proceso de renovación en 2022, por lo que durante ese año un importante número de habitaciones y centros de consumo estuvieron inhabilitados. Adicionalmente, la construcción de los nuevos edificios de Fairmont Heritage Place —componente residencial del hotel— ha generado una demanda adicional de agua, la cual no puede ser desagregada del consumo total registrado. Si se analizan los resultados en términos de habitación ocupada, se tuvo una reducción del 13%.

En Rosewood Mayakoba, este 2024 se vaciaron 3 albercas principales (Casa del Lago, Punta Bonita y Suite Presidencial) para renovación de acabado. Así mismo, luego del huracán Beryl se renovó en promedio la mitad del agua de prácticamente todas las albercas del hotel. El agua fue enviada a la planta de tratamiento del condominio.

Durante 2024, One&Only Mandarin reportó un incremento del 75% en el consumo de agua en comparación con 2022, debido principalmente a múltiples fugas identificadas en distintas áreas del complejo, incluyendo el sistema contra incendios. Estas incidencias han sido abordadas de manera continua por personal especializado, con un enfoque proactivo en la localización y reparación. Así mismo, se ha determinado que una causa relevante del deterioro en las tuberías —de distintos calibres— es la intrusión de raíces de gran tamaño provenientes de especies vegetales del entorno, las cuales generan fisuras y rupturas estructurales.

Este tipo de información contribuye a fortalecer la toma de decisiones estratégicas y a respaldar iniciativas de financiamiento vinculado a la sostenibilidad que exigen mayor trazabilidad, métricas cuantificables y resultados verificables en materia ambiental.



Mono Araña - Mayakoba, Riviera Maya

Protegiendo la Biodiversidad

La magnitud y riqueza del capital natural presente en los activos de RLH Properties convierten a la conservación, el cuidado y el respeto absoluto por la biodiversidad en pilares estratégicos para el cumplimiento de su misión y la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Además, la preservación de hábitats y especies resulta esencial para mantener el equilibrio de los servicios ecosistémicos y generar importantes beneficios:

- Favorece el desarrollo y supervivencia de especies mediante el ciclo del agua y nutrientes.
- Regula el clima y el entorno.
- Aporta valor cultural a las comunidades locales, fortaleciendo su identidad y su conexión con la naturaleza.
- Provee estabilidad y resiliencia frente a cambios ambientales.
- Atrae el turismo, generando ingresos económicos y empleos a través del ecoturismo y las actividades recreativas.

La Dirección de Planeación y Proyectos Estratégicos, ubicada en las oficinas de RLH Properties en Ciudad de México, supervisa el cumplimiento de la legislación vigente y los términos ambientales establecidos en los activos del portafolio.

Si bien la coordinación estratégica parte desde ahí, los esfuerzos principales se llevan a cabo desde los propios destinos, donde se realiza una gestión activa, permanente y diligente de los principales aspectos ambientales.

Four Seasons Ciudad de México

Ubicado en un entorno urbano sin presencia directa de ecosistemas naturales, Four Seasons Ciudad de México ha adoptado un enfoque preventivo en torno a la biodiversidad, centrado en el uso responsable de recursos, promoción de especies nativas y fortalecimiento de prácticas sostenibles en su operación. Cuenta con una política ambiental corporativa que se actualiza anualmente e incluye el monitoreo de indicadores como agua, energía, huella de carbono y residuos.

El hotel no reporta impactos directos sobre hábitats sensibles ni la presencia de especies enlistadas en la NOM-059-SEMARNAT-2010 o en la Lista Roja de la UICN. No obstante, ha establecido como política interna que, al menos el 90% de las especies utilizadas en sus áreas verdes sean endémicas, como medida para preservar la flora local.

Si bien no se han definido objetivos específicos de conservación, el hotel participa en proyectos con enfoque socioambiental como la colaboración con Arca Tierra para la preservación del ajolote y las chinampas en Xochimilco. Se promueven también jornadas de limpieza en el lago y zoológico de Chapultepec y se ha desarrollado el “Procedimiento del Buen Turista”, que sensibiliza a los huéspedes sobre el respeto a la biodiversidad y a la cultura mexicana.

En lo que respecta a la cadena de suministro, se da seguimiento al cumplimiento de calendarios de veda con proveedores de pescados y mariscos y se revisan los planes de sustentabilidad de proveedores que puedan tener impactos sobre la flora y fauna marina.



Arca Tierra - Four Seasons, Ciudad de México

Entorno Mayakoba

Mayakoba se localiza a 250 metros de la Reserva de la Biósfera Caribe Mexicano, en un entorno ecológico estratégico que alberga manglares, selvas, dunas y cuerpos de agua dulce conectados al Sistema Arrecifal Mesoamericano. Aunque no se encuentra dentro de un área natural protegida, su ubicación y diversidad biológica le otorgan un alto valor ambiental. En este entorno, se conserva el 39% de la biodiversidad registrada en el estado de Quintana Roo.



Los manglares son componentes vitales del ecosistema costero, desempeñando funciones clave en la captura y almacenamiento de carbono, la regulación del microclima y la protección natural frente a tormentas e inundaciones. En este contexto, Mayakoba se ha consolidado como un referente en conservación al proteger, desde 1998, un total de 60.65 hectáreas que albergan las cuatro especies de manglar presentes en México: rojo (*Rhizophora mangle*), botoncillo (*Conocarpus erectus*), blanco (*Laguncularia racemosa*) y negro (*Avicennia germinans*), todas clasificadas en la NOM-059-SEMARNAT-2010 y catalogadas como de preocupación menor por la UICN.

Esta superficie representa el 32.96% de los manglares del municipio de Solidaridad, Quintana Roo, convirtiendo a Mayakoba en un actor clave para la integridad ecológica de la región. Su conservación no solo contribuye a la resiliencia ambiental de la Riviera Maya, sino que también posiciona al destino como un modelo ejemplar de turismo de lujo responsable y comprometido con la protección de uno de los ecosistemas más valiosos y amenazados del planeta.

Por su parte, para el cuidado del sistema lagunar presente en Mayakoba, se han implementado medidas preventivas y correctivas para mitigar impactos sobre la biodiversidad mediante monitoreo continuo, adecuado manejo de residuos y acciones para prevenir derrames o infiltraciones de sustancias químicas.

Respecto a la fauna del destino, de acuerdo con la NOM-059-SEMARNAT-2010, se han identificado 40 especies sujetas a protección especial (Pr), 24 especies amenazadas (A) y 13 en peligro de extinción (P). Conforme a la Lista Roja de la UICN, de las 336 especies registradas de fauna, 312 son de preocupación menor (LC), 11 casi amenazadas (NT), 8 vulnerables (VU), 2 en peligro (EN), 1 en peligro crítico (CR) y 2 con datos insuficientes (DD), sin registros de especies extintas (EX). Cabe destacar que en Mayakoba se han protegido 328 nidos de tortugas marinas, liberando más de 37,000 crías.

Categoría NOM-059-SEMARNAT-2010	Núm. de especies	Categoría Lista Roja de la UICN	Núm. de especies
En peligro de extinción (P)	13	Datos Insuficientes (DD)	2
Amenazadas (A)	24	Preocupación Menor (LC)	312
Sujetas a protección especial (Pr)	40	Casi Amenazado (NT)	11
		Vulnerable (VU)	8
		En Peligro (EN)	2
		En Peligro Crítico (CR)	1

Mayakoba 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, entre otras.

La supervisión e inspección ambiental del destino, así como el control del Sistema de Gestión Ambiental están a cargo del equipo técnico de especialistas ambientales que colaboran con Condominio Mayakoba, acompañados por la Dirección de Planeación y Proyectos Estratégicos del corporativo de RLH Properties. Esta estructura, asegura el cumplimiento de compromisos, procedimientos y regulaciones ambientales vigentes.

En línea con las políticas ambientales del entorno, los hoteles y operadores de experiencias han implementado medidas específicas en favor de la conservación. Andaz, Banyan Tree, Fairmont y Rosewood Mayakoba cuentan con políticas de sustentabilidad, manejo de fauna, gestión de residuos, ahorro de agua y control de emisiones.

Específicamente, Rosewood Mayakoba ha fortalecido sus acciones con programas de rescate de fauna, monitoreo constante y formación interna, mientras que Fairmont promueve el cuidado de fauna local y el monitoreo de especies. Por su parte, Banyan Tree participa en reforestaciones y trabaja con proveedores locales, al igual que Andaz, que complementa sus programas con campañas de reforestación y monitoreo de fauna.

A nivel de experiencias, Mayakoba Experiences realiza jornadas de limpieza en playa cada octubre y ofrece pláticas de sensibilización ambiental a su personal. Mandarina Experiences ha implementado acciones para el control de especies vegetales no nativas en jardines y promueve el arte huichol mediante la invitación de comunidades locales a vender sus productos en eventos.

Entre los principales impactos asociados a la biodiversidad por las operaciones de Mayakoba se incluyen el desplazamiento de fauna silvestre y la alteración de flujos que pueden afectar manglares y arrecifes. Para responder a estos riesgos, se llevan a cabo acciones como el monitoreo de la calidad del agua y la gestión del sistema lagunar.

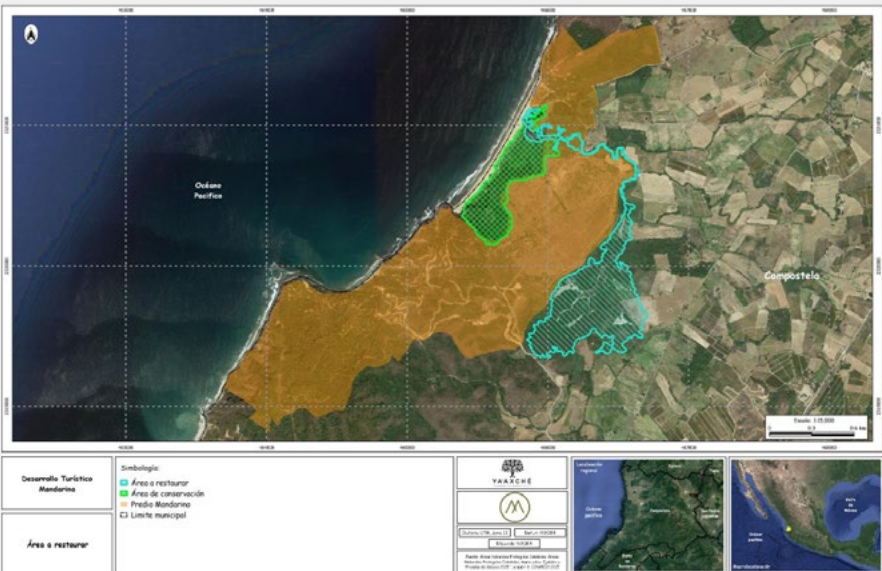
Todas estas acciones reflejan el compromiso activo de RLH Properties con la protección y conservación de la biodiversidad en uno de los entornos ecológicos más relevantes del país.

Así mismo, a lo largo de los últimos años se han destinado recursos significativos en Mayakoba para atender cuestiones relacionadas al cambio climático. En 2024, la inversión total fue de 55,985,831 MXN, lo que demuestra la resiliencia de la empresa y su capacidad para adaptarse a los efectos del cambio climático, asegurando un entorno óptimo y sostenible.

Proyecto	2019 MXN	2020 MXN	2021 MXN	2022 MXN	2023 MXN	2024 MXN
Recuperación de playa	31,396,345	23,630,750	59,615,151	55,463,414	24,443,945	35,108,348
Limpieza de playa (retiro de sargazo)	20,283,113	10,618,325	27,118,944	27,410,245	14,106,513	13,785,314
Cuidado de Canales	5,209,200	4,093,631	4,251,035	4,161,300	18,952,563	7,092,169
Total	56,888,659	38,342,707	90,985,130	87,034,958	57,503,022	55,985,831

Entorno Mandarinina

Mandarina se localiza aproximadamente a 10 km del área natural protegida de Sierra Vallejo-Río Ameca, que fue decretada el 8 de enero de 2024 como reserva de la biósfera con una superficie de 225,398.28 hectáreas. Ubicado en la costa del Pacífico mexicano, el entorno Mandarinina alberga ecosistemas que requieren una gestión responsable para preservar su valor ambiental y cultural. En este sentido, se han implementado acciones con el objetivo de proteger la flora y fauna locales, así como generar beneficios vinculados a la conservación.



Hasta la fecha, no se han llevado a cabo acciones de restauración dentro del límite de responsabilidad geográfico de Mandarinina. Esto se debe principalmente a que la remoción de vegetación para el desarrollo de las edificaciones fue puntual. Es importante destacar que el área total del proyecto reconocida por las autoridades ambientales como límite de responsabilidad geográfica es de 264 hectáreas. De esta superficie, las edificaciones que incluyen hoteles, áreas de amenidades y edificios de servicios ocupan solamente 45.47 has. de un total de 71 has autorizadas para modificación, lo que representa aproximadamente el 18% de modificación ejecutada de un 27% que se tiene autorizado.

A pesar de no encontrarse en un área natural protegida, es importante destacar la importancia ecológica del sistema hidrológico conformado por la laguna el Colomito y el estero Canalán, localizados en Mandarinina. Su alto valor ecológico se debe a su estado de conservación y a la riqueza y abundancia de especies que alberga. Aunque son bienes de la nación y no forman parte de la propiedad del proyecto Mandarinina, el capital humano que sostiene los procesos de operación y desarrollo del proyecto están comprometidos con la conservación de las especies que residen en él, implementando acciones como el correcto manejo de residuos, la preservación de los flujos hidrológicos naturales, el respeto a los patrones de distribución de la fauna silvestre, el uso de iluminación ámbar y el respeto a los hábitos nocturnos de la fauna.

Actualmente, las únicas actividades que se desarrollan dentro de él son el monitoreo de algunas especies como los cocodrilos, aves y tortugas marinas. En el caso específico de los cocodrilos, se ha ejecutado un protocolo de investigación dirigido al estudio poblacional y patrones de desplazamiento de los ejemplares que se distribuyen en el estero Canalán. La autorización con la que se cuenta refiere a una licencia de colecta científica que ha permitido realizar una iniciativa pionera en el registro de los patrones de distribución de algunos ejemplares dentro del estero Canalán con el uso innovador de telemetría, complementando los monitoreos que se realizan cada mes para conocer la dinámica poblacional, permitiendo decidir a favor de la conservación de la especie. Esta estrategia representa una invaluable contribución al ámbito científico y ambiental por parte del equipo de Mandarinina, ya que ha permitido una exitosa coexistencia (turismo – ecosistema) sin necesidad alguna de ejercer acciones que modifiquen la conducta natural de los individuos.

En Mandarinina se ha registrado fauna que se encuentra en diferentes categorías de riesgo. Las especies que se presentan se encuentran en las áreas naturales del proyecto que están libres de disturbios, con excepción del coatí (*Nasua narica*), única especie identificada con una vinculación específica a las zonas operativas del proyecto.

Categoría NOM-059-SEMARNAT-2010	Núm. de especies	Categoría Lista Roja de la UICN	Núm. de especies
En peligro de extinción (P)	9	Preocupación Menor (LC)	84
Amenazadas (A)	10	Casi Amenazado (NT)	9
Sujetas a protección especial (Pr)	40	Vulnerable (VU)	2
		En Peligro (EN)	2

De las 205 especies vegetales identificadas dentro del límite de responsabilidad ambiental y de las cuales se removieron algunos ejemplares para el desplante de obras, solo la palma *Attalea guacuyule* se encuentra bajo la categoría de Sujeta a Protección Especial (Pr) en la NOM-059-SEMARNAT-2010. Cabe destacar que las otras dos especies con categoría de amenazada son el mangle blanco (*Laguncularia racemosa*) y el mangle rojo (*Rhizophora mangle*), los cuales no se vieron afectadas por las actividades de desplante, manteniéndose acciones enfocadas a su conservación con una superficie aproximada de 11 has.

Como parte de las actividades de compensación, hasta el momento se han reforestado 69 hectáreas, de las cuales 7 se ejecutaron dentro de Mandarina y corresponden a las áreas verdes que delimitan los andadores para paseo a caballo de las tierras planas del proyecto. Además, se reforestaron 27 hectáreas en la localidad de Jamurca y 35 hectáreas en la localidad de Mesillas, ambas ubicadas en el municipio de Compostela, Nayarit.

Tomando a Mayakoba como referente, en Mandarina existe el firme compromiso de lograr los más altos estándares, prácticas y certificaciones en materia de sostenibilidad, por lo que, a pesar de contar con solo cuatro años de operación, se han hecho avances impresionantes en materia de gestión sostenible y se ha detonado un estupendo proceso de mejora continua en esta materia.

La supervisión e inspección ambiental en Mandarina se encuentra a cargo del equipo técnico de especialistas del Condominio Mandarina, con acompañamiento de la Dirección de Planeación y Proyectos Estratégicos del corporativo de RLH Properties. La gestión, protección y monitoreo de la biodiversidad del destino se ha logrado a través de la supervisión ambiental diaria del equipo técnico en las áreas de desarrollo y seguimiento semanal en las áreas de operación, así como con la capacitación constante al personal a todos los niveles.

El Sistema de Gestión Ambiental del destino se compone de diversos procedimientos operativos. De estos, se detallan aquellos que están directamente vinculados con el cumplimiento de los términos y condicionantes adquiridos en materia de impacto ambiental y por cambio de uso de suelo en terrenos forestales:

- Procedimiento operativo para el control del agua potable y agua residual.
- Procedimiento operativo para el control de emisiones a la atmósfera.
- Procedimiento operativo para supervisión, inspección y vigilancia ambiental en el Condominio Maestro La Mandarina.
- Procedimiento operativo para la gestión de recursos forestales y naturales pétreos adquiridos en Mandarina.
- Procedimiento operativo para manejo de vegetación en general.
- Procedimiento operativo para el control de plagas.
- Procedimiento operativo para el manejo del sistema lagunar el Canalán.
- Procedimiento operativo para la prevención y conservación de la fauna silvestre.
- Procedimiento operativo para manejo de residuos sólidos urbanos y de manejo especial.
- Procedimiento operativo para manejo integral de residuos peligrosos y biológicos infecciosos.

A su vez, este año se adicionaron dos planes de manejo: el plan de manejo para la reubicación de ejemplares de la especie *Nasua narica* al Área Natural Protegida de Sierra de Vallejo-Río Ameca y el plan de manejo de especies ornamentales exóticas.

Es importante destacar que este 2024 se estructuró y alineó el Sistema de Gestión Ambiental al estándar ISO 14001, desarrollándose numerosos procedimientos y políticas. Este sistema iniciará su implementación formal en 2025.

Por parte de las iniciativas de las unidades operativas del complejo, el hotel One&Only Mandarina ha establecido diversas herramientas para la gestión ambiental, entre las que se encuentran una Política de Sostenibilidad, un Estudio de Huella Hídrica, un Análisis de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y un Plan de Manejo Interno de Residuos. Entre las acciones para la conservación de la biodiversidad, se imparten capacitaciones al personal y se mantiene comunicación directa con proveedores de plantas para asegurar el cumplimiento de las regulaciones sobre flora y fauna. Adicional a estas acciones preventivas, hay acciones que se direccionan a disminuir la generación de residuos, como la purificación del agua potable para los huéspedes, envasada en botellas de vidrio reutilizables. En materia de sensibilización, se realizan acciones de educación ambiental dirigidas tanto a colaboradores como a huéspedes, con el objetivo de promover una mayor conciencia sobre el entorno natural y su cuidado.

Por otro lado, el hotel promueve la integración de elementos naturales y saberes tradicionales en la experiencia del huésped. Actividades como ceremonias de temazcal son ofrecidas por proveedores locales con conocimientos ancestrales y se utilizan materiales naturales de origen mexicano en terapias y servicios de bienestar. Además, se prioriza la compra local de alimentos – verduras, frutas, pescados y pollo – cuando están disponibles.

En el caso de Mandarina Experiences, se han desarrollado acciones enfocadas en la gestión de áreas verdes, mediante el control de especies vegetales no nativas en jardines. Además, como parte del vínculo con las comunidades locales, se promueve el arte huichol a través de la invitación a personas de comunidades originarias a ofrecer sus productos durante los eventos, reconociendo y difundiendo prácticas culturales tradicionales.



Mandarina, Riviera Nayarit

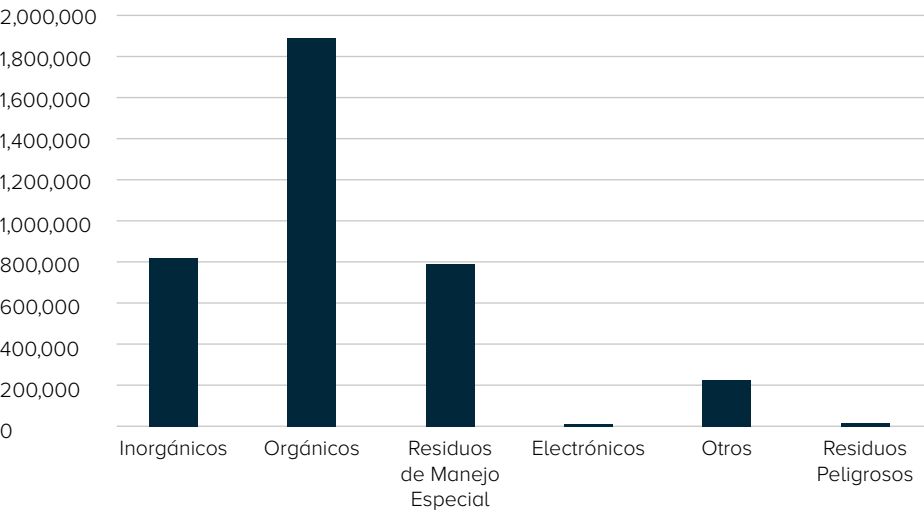
Gestión de Residuos

RLH Properties mantiene una gestión integral para el manejo de residuos, orientada a prevenir impactos ambientales y a promover prácticas que garanticen la correcta disposición. Sus activos cuentan con lineamientos y planes de manejo sólidos, que fomentan prácticas de reciclaje, revalorización y reutilización de residuos. Estos planes aseguran la disposición adecuada de residuos peligrosos y de manejo especial, siempre en estricto apego a la normativa ambiental vigente, garantizando así una gestión sostenible y responsable de los residuos generados.

Durante 2024, los activos de RLH Properties generaron un total de **3,763 toneladas de residuos, lo que representó un nivel ligeramente superior al de 2023.**

Proyecto	2019 ton	2020 ton	2021 ton	2022 ton	2023 ton	2024 ton
Four Seasons Ciudad de México	53	36	65	81	121	276
Andaz Mayakoba	80	137	401	461	742	494
Banyan Tree Mayakoba	311	214	383	809	832	799
Fairmont Mayakoba	981	998	773	914	880	976
Rosewood Mayakoba	143	123	153	219	636	719
Golf de Mayakoba	278	218	133	106	58	40
One&Only Mandarin	0	0	286	438	432	414
Mandarina Experiences	0	0	0	14	43	35
RLH Corporativo	-	-	-	-	-	10
Total	1,846	1,727	2,194	3,042	3,744	3,763

Residuos 2024



Conforme a lo establecido por la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR), los residuos peligrosos son aquellos que, debido a sus características CRETIB (Corrosivo, Reactivo, Explosivo, Tóxico, Inflamable, Biológico-infeccioso), requieren procesos específicos de valorización, tratamiento o disposición final. A continuación se detalla el destino de los residuos peligrosos por activo.

Residuos Peligrosos KG							
	Reutilización	Reciclaje	Compostaje	Incineración (con recuperación de energía)	Incineración (sin recuperación de energía)	Vertedero	Otros
Four Seasons Ciudad de México	0	30,683	0	0	2,592	0	0
Andaz Mayakoba	0	0	0	0	0	0	2,383
Banyan Tree Mayakoba	0	0	0	0	0	0	2,791
Fairmont Mayakoba	0	760	0	3,085	2,453	0	0
Rosewood Mayakoba	0	0	0	0	0	0	1,557
Golf de Mayakoba	0	0	0	0	0	0	10,900
One&Only Mandarina	50	142	0	0	0	0	1,601
Mandarina Experiences	0	0	0	0	0	0	107
RLH Corporativo	0	0	0	0	0	0	11
Total	50	31,585	0	3,085	5,045	0	19,350

En cuanto a los residuos no peligrosos, estos se clasifican en diversas categorías específicas, tales como orgánicos, inorgánicos, residuos de manejo especial, electrónicos y otros residuos que, aunque no encajan estrictamente en las categorías mencionadas, igualmente requieren una gestión apropiada para minimizar su impacto ambiental. A continuación, se presentan por activo.

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	0	0	0	0	242,533	0
Andaz Mayakoba	215,864	0	11,725	0	0	261,264	2,998
Banyan Tree Mayakoba	507,320	72,122	0	0	0	184,502	32,168
Fairmont Mayakoba	415,791	119,977	0	0	0	399,700	34,623
Rosewood Mayakoba	28,560	75,305	0	0	0	45,225	568,245
Golf de Mayakoba	0	18,658	0	0	0	0	10,900
One&Only Mandarina	0	992	0	0	0	350,414	60,710
Mandarina Experiences	0	71	0	0	0	20,200	14,926
RLH Corporativo	0	1,095	0	0	0	8,465	24
Total	1,167,535	288,220	11,725	0	0	1,512,303	713,694

Como se puede constatar en las anteriores tablas, en los activos y unidades de negocio de RLH Properties se lleva a cabo una gestión responsable de residuos, a fin de identificar oportunidades de mejora y minimizar la cantidad de desechos enviados a vertederos.

Four Seasons Ciudad de México fomenta la correcta separación en todas las áreas del hotel y asegura la trazabilidad de los residuos, separando electrónicos, cartón y pilas para destinarlos a empresas especializadas para su reciclaje. Además, destina el aceite vegetal usado a una empresa que lo transforma en biodiesel, logrando recolectar más de 3 toneladas de aceite en este año, lo que representa una reducción de cerca de 8.5 toneladas de emisiones de gases de efecto invernadero y un beneficio para aproximadamente 50 mil personas, según lo reporta el propio proveedor.

Andaz Mayakoba exige a sus proveedores contar con políticas enfocadas en mejorar el manejo de residuos y refuerza la disminución de plásticos mediante la colocación de botellas de agua de cristal en habitaciones, estaciones de rellenado y dispensadores en áreas comunes. Así mismo, utiliza el sistema Ecotrack, que permite evaluar el desempeño y reforzar iniciativas de separación y compostaje.

Banyan Tree Mayakoba cuenta con un plan de manejo de residuos enfocado en disminuir la cantidad de desechos que llegan a vertedero y rescatar materiales reciclables. El hotel, exige a sus proveedores la documentación correspondiente para el traslado y disposición final. En 2023, inició la colaboración con un proveedor especializado para la recolección de botellas de agua de cristal, promoviendo la circularidad de estos recipientes.

Fairmont Mayakoba se basa en la “Hotel Purchasing Guide” y un programa de compras sustentables que demandan el cumplimiento de la legislación en materia de residuos. En cuanto a la valorización, dona los alimentos que no alcanzan la zona caliente al Banco de Alimentos de México y destina los residuos orgánicos no aptos para consumo humano a granjas locales para aprovecharse como alimento para animales. Este activo planea establecer una línea base de generación de residuos en 2024, ampliando su clasificación a más de 20 categorías, con la expectativa de lograr una reducción superior al 5% en 2025.

Rosewood Mayakoba solicita que sus proveedores adopten criterios de manejo responsable de residuos y fortalece programas de reciclaje de papel, cartón, plástico, vidrio, aluminio y chatarra. Para minimizar el volumen de desechos enviados a rellenos sanitarios, ha instalado estaciones de separación en áreas operativas y promueve talleres de suprarreciclaje, además de destinar residuos orgánicos no aptos para consumo humano a granjas locales.

One&Only Mandarin aún no exige formalmente a sus proveedores una política de manejo de residuos, aunque ha implementado depósitos a prueba de fauna silvestre para evitar su dispersión en áreas naturales y refuerza la separación para evitar que materiales reciclables terminen en el vertedero. Se han registrado disminuciones en residuos sólidos urbanos y de manejo especial, particularmente plásticos, gracias al cambio de proveedores y donaciones a la organización Ángeles en Libertad. Cabe destacar que el aceite vegetal usado es destinado a un proveedor que lo transforma en biodiesel.

En las unidades de negocio de experiencias, Mandarin Experiences promueve la separación de los desechos y los canaliza a cámaras de reciclaje, aplicando el principio de las 3R (reducir, reutilizar y reciclar). Por su parte, en Golf de Mayakoba la obligación contractual de los proveedores de cumplir buenas prácticas ambientales y presentar manifiestos de recolección adquiere gran relevancia en eventos masivos como torneos de golf, donde se genera un volumen considerable de residuos durante el montaje y desarrollo de las actividades. Para afrontar este desafío, implementa capacitaciones, bitácoras de registro y una separación minuciosa, facilitando la recolección y el reciclaje y reafirmando así su compromiso con la mejora continua y la responsabilidad ambiental en la gestión integral de residuos.

Finalmente, en la construcción de Rosewood Mandarin, se promueve la gestión eficiente de residuos sólidos mediante la separación de los materiales por categoría y el seguimiento de procesos estipulados en el Manual de Seguridad e Higiene.

El concreto sobrante, por ejemplo, se traslada a un sitio autorizado por la autoridad ambiental para su disposición final. Así mismo, los contratistas deben comprobar el servicio adecuado de sus equipos y firman una obligación contractual que los compromete a cumplir con el manejo responsable de residuos, evidenciando el enfoque de monitoreo y control que la empresa mantiene durante todo el proceso constructivo.

Actualmente se tiene contratada una cuadrilla de personal para la recolección de residuos sólidos en todas las áreas del Proyecto Rosewood. Los residuos peligrosos se disponen en un almacén acondicionado en cumplimiento a la normativa ambiental vigente para su recolección, transporte y disposición final por una empresa autorizada.



Oficinas RLH Properties - Riviera Nayarit

Resultados Sociales 2024

Desde su fundación, RLH Properties ha enfocado sus esfuerzos en generar un impacto social positivo en paralelo a su crecimiento, creando valor para sus accionistas y, al mismo tiempo, para su equipo y las comunidades en las que opera.

La empresa impulsa de forma constante iniciativas orientadas al desarrollo y bienestar de las comunidades en las que tiene presencia. Estas acciones reafirman su responsabilidad social en las geografías en donde opera, asegurando así su permanencia en el largo plazo.

Así mismo, RLH Properties reconoce a sus colaboradores como un activo fundamental para la consolidación y el éxito de su operación, por lo que mantiene su compromiso con ser un empleador de excelencia, asegurando el respeto absoluto a los derechos humanos, la promoción de la diversidad y el fomento de una cultura inclusiva.

Fortaleciendo Nuestras Comunidades

La contribución con las comunidades forma parte esencial del modelo de sostenibilidad de RLH Properties. Este compromiso se enfoca en tres líneas de acción prioritarias:

- 1. Impulso del desarrollo económico local
- 2. Donativos y mejora de infraestructura comunitaria
- 3. Fortalecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones sociales.

Impulsando el Desarrollo Económico Local

Con el objetivo de evaluar los avances en materia de desarrollo económico en las comunidades donde opera la empresa, se monitorean dos indicadores clave:

- 1. Porcentaje de altos ejecutivos de nacionalidad mexicana: Este indicador considera a los miembros del Comité Ejecutivo o Comité Directivo de cada activo, entendiendo como “local” el ámbito nacional (México).
- 2. Proporción de gastos destinados a proveedores locales: Se refiere a compras realizadas en la zona de operación del activo. Para los hoteles en Mayakoba se considera el Estado de Quintana Roo; para Mandarin, el Estado de Nayarit y la ciudad de Puerto Vallarta; y para Four Seasons Ciudad de México, la capital del país.

La empresa reconoce el valor estratégico de contar con talento nacional en posiciones directivas, ya que su experiencia local, cercanía con la comunidad y comprensión cultural permiten diseñar estrategias alineadas con el entorno, establecer relaciones sólidas con actores clave y liderar equipos diversos que reflejan la riqueza social y cultural de México.

Altos ejecutivos mexicanos	2004
Four Seasons Ciudad de México	50%
Andaz Mayakoba	100%
Banyan Tree Mayakoba	40%
Fairmont Mayakoba	79%
Rosewood Mayakoba	70%
One&Only Mandarin	78%
RLH Corporativo	89%

La contratación de proveedores locales continúa siendo clave para RLH Properties, tanto por su impacto positivo en las economías regionales como por su contribución a la disminución de su huella de carbono. Aunque el porcentaje de adquisiciones locales varía entre activos y ha experimentado variaciones en algunos casos, la empresa mantiene su compromiso con el fortalecimiento de cadenas de suministro cercanas y resilientes.

En promedio, cerca del y **65% de las compras de la empresa es realizada con proveedores locales**. Esta práctica permite impulsar la economía de la región, promover relaciones de largo plazo con proveedores locales y reducir las emisiones asociadas al transporte de insumos, avanzando hacia operaciones más sostenibles.

Proyecto	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Four Seasons Ciudad de México	60%	60%	60%	70%	30%	30%
Andaz Mayakoba	98%	98%	82%	82%	78%	75%
Banyan Tree Mayakoba	86%	88%	93%	92%	88%	91%
Fairmont Mayakoba	N/A	87%	88%	88%	91%	92%
Rosewood Mayakoba	37%	42%	52%	55%	82%	72%
Golf de Mayakoba	N/A	N/A	N/A	55%	95%	80%
One&Only Mandarin	N/A	N/A	0.7%	55%	55%	51%
Mandarin Experiences	N/A	N/A	N/A	40%	30%	20%



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 que Transforman Comunidades

A través de la implementación de iniciativas sociales, el fortalecimiento de alianzas comunitarias y la consolidación de cadenas de suministro locales, RLH Properties contribuye al desarrollo sostenible de las comunidades en las que opera. Estas acciones, que incluyen programas específicos de participación comunitaria, buscan mejorar la calidad de vida de las personas, generar oportunidades económicas e impulsar relaciones de largo plazo con los grupos de interés locales. El enfoque de la empresa se orienta tanto al bienestar directo de la población como a la creación de condiciones propicias para un entorno social más resiliente e inclusivo, promoviendo así el desarrollo económico desde una perspectiva social.

En Mayakoba, el hotel Andaz impulsó durante este año programas de voluntariado en comunidades como Playa del Carmen, Puerto Morelos y Nuevo Durango, con la participación de 39 colaboradores que aportaron 312 horas a actividades de voluntariado. Las acciones incluyeron la limpieza de playas, embellecimiento escolar con murales y el fortalecimiento de la educación ambiental y cultural en el Museo de Historia Natural de Nuevo Durango, con donativos de materiales. Estas actividades contribuyeron al cumplimiento de los ODS, particularmente en educación de calidad y acción por el clima.

Banyan Tree reforzó su compromiso social al continuar el proyecto educativo en la comunidad de Santa Cecilia, Playa del Carmen, con la instalación de paneles solares en la Escuela Kaxan Naát, inaugurada en 2023. Esta mejora elevó las condiciones de aprendizaje al brindar acceso a energía limpia en un entorno que estaba limitado por una planta de luz. Así mismo, el hotel donó más de 800 uniformes al programa Tejiendo Sueños, proyecto basado en el aprovechamiento de textiles principalmente de hotelería, mediante la transformación de uniformes y mantelería en piezas artesanales inspiradas en la fauna local, impulsando el trabajo digno de mujeres emprendedoras. Por otro lado, el hotel entregó 70 paquetes de útiles escolares a comunidades de la región, fortaleciendo la educación de calidad y la inclusión social.

La estrategia social de Fairmont está alineada a las políticas de ACCOR⁵ y este 2024 llevó a cabo proyectos de infraestructura en la comunidad Vida y Esperanza, en el municipio de Solidaridad, Quintana Roo, incluyendo la construcción de un pozo de agua y la recuperación de un sistema fotovoltaico en una escuela. Realizaron también 15 donaciones en especie, sumando 1,590 kg de insumos como útiles escolares, textiles y alimentos, en beneficio de más de 40 estudiantes y familias en Playa del Carmen y Cancún.

⁵ ACCOR es una de las mayores cadenas hoteleras del mundo, y como tal, cuenta con un marco robusto de políticas corporativas que rigen su operación global en áreas como sostenibilidad, ética, derechos humanos, diversidad, y cumplimiento normativo.

Por su parte, Rosewood Mayakoba participa en diversos proyectos de inversión en infraestructura y programas de apoyo comunitario, en alianza con asociaciones y organizaciones locales.

Estos proyectos están enfocados en la educación, el desarrollo social, el empoderamiento de mujeres, la protección del medio ambiente y el apoyo a grupos vulnerables destacando los siguientes:

- Alianza con Asociación Eleonora Mendoza, enfocada en erradicar la violencia en Playa del Carmen mediante colaboración con autoridades y tomadores de decisiones. El hotel contribuye a través de talleres y pláticas sobre equidad de género dirigidos a los asociados del hotel.
- Alianza con Centro Educativo K'iin Beh, escuela sin fines de lucro bilingüe basada en valores positivos establecida para más de 250 estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria de la comunidad de Cristo Rey en Playa del Carmen. El hotel contribuye a través de programas de becas, donaciones de útiles escolares y voluntariados con huéspedes.
- Alianza con Mestiza de Indias, dedicada a apoyar la agricultura regenerativa y a mujeres de la comunidad de Espita, Yucatán. Se compran insumos del hotel como frutas y hortalizas orgánicas, generando empleo con salarios dignos y promoviendo la agricultura sostenible.

En cuanto a Golf de Mayakoba, refuerza su compromiso social a través de donativos monetarios a la Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer (AMANC) de Quintana Roo, organizando también actividades recreativas con los niños que están en la asociación.

En el entorno Mandarin, One&Only ha implementado diversas iniciativas bajo el programa Bienestar Balance, que incluyen el mantenimiento de la Escuela 15 de Mayo en Lo de Marcos, Nayarit; donaciones a un club de la tercera edad en San Francisco, Nayarit; conferencias y apoyos en el Centro de Reinserción Social de Puerto Vallarta; donativo de 325 kg de tapitas para la Fundación Ángeles en Libertad A.C. Estas acciones han beneficiado a más de 400 personas y animales, al tiempo que contribuyen indirectamente al desarrollo económico de localidades como El Monteón, promoviendo el comercio local.

Mandarina Experiences realizó un donativo de 25,000 MXN a la Cruz Roja Mexicana como parte de la carrera nacional Todo México Salvando Vidas. Así mismo, promueve la generación de oportunidades laborales para personas locales, priorizando el uso de proveedores de la región.

Por su parte, durante la construcción del hotel Rosewood Mandarin, se ha participado constantemente con la comunidad en temas educativos y ambientales. Entre algunas de las iniciativas se encuentra la remodelación de dos aulas del kínder de la Escuela Amado Nervo en el municipio de Úrsula Galván, Nayarit; el donativo de 2 equipos de cómputo a la Universidad Tecnológica de Mazatán, en Las Varas, Nayarit; la instalación de equipos de aire acondicionado, cristales y trabajos de impermeabilización en la escuela secundaria de El Monteón, en Compostela, Nayarit, con un costo estimado de cerca de 50 mil pesos.

Four Seasons Ciudad de México canalizó su apoyo hacia seis organizaciones, incluyendo a Luz de Vida, Casa Hogar Ayuda y Solidaridad, Fundación Ser Humano, Hogares Providencia, Bancos de Alimentos de México (BAMX) y el Centro de Adopción y Rescate Animal Runaway. Las donaciones consistieron en alimentos, tapitas plásticas, croquetas, artículos escolares, utensilios de cocina y artículos de higiene, beneficiando a cientos de personas y animales. Además, el hotel promueve el turismo regional mediante visitas organizadas a Xochimilco y campos de mezcal, así como la exhibición de arte huichol en sus espacios comunes.

Por su parte, en el corporativo de RLH Properties se promovió la participación de los colaboradores en la carrera Todo México Salvando Vidas de la Cruz Roja Mexicana, logrando reunir a 26 colaboradores que recorrieron 300 kilómetros. Por cada kilómetro recorrido, RLH Properties donó 250 pesos, alcanzando un monto total de 75,000 pesos, destinado al fortalecimiento de los servicios de emergencia.

Si bien no se han identificado impactos negativos significativos en las comunidades locales en relación con las operaciones de los activos, se mantiene un enfoque preventivo de monitoreo ante el posible efecto acumulativo del turismo en la infraestructura local.

Una de las iniciativas insignia de la empresa es el programa **La Suma de Todos**, lanzado en 2020 con el objetivo de involucrar activamente a los huéspedes en la generación de impactos positivos en el entorno. A través de este programa, se canalizan recursos hacia proyectos educativos y ambientales en las comunidades donde opera RLH Properties. La mecánica es sencilla y poderosa: se invita a los huéspedes a donar un dólar por cada noche de estancia, monto igualado en su totalidad por la empresa, duplicando así el impacto.

En 2024, esta iniciativa permitió recaudar con los huéspedes un total de 2,728,385 pesos, monto que al ser igualado por la empresa resultó en un donativo total de 5,456,770 pesos.

Activo	% Participación 2024	Donativo Huéspedes MXN	Donativo RLH Properties MXN	Total, Donativo MXN
Andaz Mayakoba	51%	364,369	364,369	728,738
Banyan Tree Mayakoba	50%	346,489	346,489	692,978
Fairmont Mayakoba	36%	674,226	674,226	1,348,452
Rosewood Mayakoba	96%	559,423	559,423	1,118,846
Golf de Mayakoba	38%	444,465	444,465	888,930
One&Only Mandarin	100%	339,413	339,413	678,826
Total	55%	2,728,385	2,728,385	5,456,770

Entre algunas de las asociaciones que se apoyaron con esta iniciativa, destacan las siguientes:

- Centro Educativo K'iin Beh: Escuela sin fines de lucro en la comunidad de Cristo Rey, Playa del Carmen, que ofrece educación bilingüe a más de 450 estudiantes de preescolar, primaria, secundaria y preparatoria. Esta escuela comenzó con un pequeño grupo de niños de jardín de niños en una comunidad sin acceso a educación formal. A lo largo de los años, K'iin Beh ha crecido con el apoyo de RLH Properties, principalmente de Rosewood Mayakoba, construyendo una primaria, posteriormente secundaria y finalmente, una preparatoria para acompañarlos en su desarrollo académico integral, logrando graduar este 2024 a 23 estudiantes de la primera generación de estudiantes de preparatoria.
- Fundación Contando con un Amigo: Escuela que atiende necesidades de educación básica y de alimentación para más de 70 niños y algunos adultos en situación vulnerable en Playa del Carmen. Este año se apoyó con diversas mejoras para fortalecer esta escuela y su comedor, con equipo nuevo de cocina, nueva techumbre para el comedor exterior, mejoras en las instalaciones eléctricas, nuevos equipos ventiladores, mobiliario nuevo para los salones de clase hecho con plástico reciclado, así como pintura e impermeabilización de edificios.
- AMANC Quintana Roo: Asociación dedicada apoyar a niñas, niños y adolescentes de bajos recursos que padecen cáncer. Con los donativos de Golf de Mayakoba, se apoyó a esta asociación para que familias reciban apoyo con medicamentos, tratamientos, terapias, traslados, hospedaje, y alimentos. En la asociación se imparten también programas de desarrollo humano con familiares para ayudarlos a procesar momentos difíciles y se llevan a cabo actividades de sensibilización para que más personas puedan detectar las señales de cáncer infantil.
- The Pale Blue Dot MX: Organización que trabaja para la educación en México, brindando conectividad a zonas rurales y semirurales. Este año, se continuó con la facilitación de aulas digitales en escuelas primarias de cuatro comunidades: El Monteón, Chula Vista, Villa Morelos y Úrsulo Galván, todas en Nayarit. Gracias a esta iniciativa, más de 700 alumnos de 8 escuelas se beneficiaron de la plataforma educativa KUMU, creada por esta organización con el objetivo de facilitar a maestros y alumnos su manera de enseñar y aprender. Esta plataforma incluye internet, tabletas y la licencia del software.

Finalmente, destaca el programa **RLH Al Rescate**, implementado desde 2022 en alianza con **Bancos de Alimentos de México**, como una iniciativa estratégica dentro del portafolio de RLH Properties. Su objetivo es recuperar excedentes de alimentos en óptimas condiciones para el consumo humano y destinarlos a comunidades en situación vulnerable. Además de atender una necesidad social urgente, el programa contribuye significativamente a la reducción de la huella ambiental de la operación, al evitar las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas al desperdicio de alimentos.

Tan solo en 2024, se rescataron **4.8 toneladas de alimentos**, equivalentes a cerca de 16,000 porciones y evitando la emisión de aproximadamente **3 toneladas de CO₂ equivalente**, reafirmando el compromiso de la empresa con la economía circular y la acción climática.



Alianzas Estratégicas: Juntos por el Impacto

Hotel / Unidad	Alianzas con Asociaciones o Fundaciones
Four Seasons Ciudad de México	• Bancos de Alimentos de México • Nalco de Ecolab • Fundación Ser Humano • Casa Hogar Luz de Vida • Centro de Rescate y Adopción Runaway • Zoológico de Chapultepec
Andaz Mayakoba	• Fundación Contando con un Amigo • Bancos de Alimentos de México • Asociación de Mujeres Unidas • AMANC Quintana Roo • Centinelas del Agua • Escuela Gregorio Cob Cob • UMA Nojoch Keej • Playa Pride
Banyan Tree Mayakoba	• Bancos de Alimentos de México • DIF Solidaridad • DIF Puerto Morelos • DIF Tulum • Fundación Contando con un Amigo • Fundación RCD • Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias AMEXME • AMANC Quintana Roo
Fairmont Mayakoba	• Bancos de Alimentos de México • DIF Solidaridad • Coco's Bienestar Animal • Localidad Vida y Esperanza • Dios Edifica A.C. • Mentores con Rumbo • AMANC • Pack for a Purpose
Rosewood Mayakoba	• 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 • Tapitas A.C. • Centinelas del Agua • COMEPESCA
Golf de Mayakoba	• AMANC Quintana Roo
One&Only Mandarin	• Pasitos de Luz • Bancos de Alimentos de México • Ángeles en Libertad
Mandarina Experiences	• Bancos de Alimentos de México
RLH Corporativo	• Cruz Roja Mexicana • Bancos de Alimentos de México



Fundación K'iin Beh

Beneficiarios: Personas en el Centro de Todo

Con el objetivo de evaluar y dimensionar el impacto de las iniciativas sociales implementadas en sus activos, RLH Properties lleva a cabo un monitoreo anual del número de personas beneficiadas por sus programas. En 2024, estas acciones alcanzaron a **9,284 personas**, lo que representa un incremento de casi **40% respecto a 2023**. Este crecimiento refleja el firme compromiso de la empresa con el desarrollo social en las comunidades donde opera, consolidando su rol como agente activo de transformación positiva.

Proyecto	Total de beneficiarios de la comunidad					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Four Seasons Ciudad de México	70	0	75	74	686	299
Andaz Mayakoba	300	300	500	400	300	343
Banyan Tree Mayakoba	42	0	0	30	919	3,138
Fairmont Mayakoba	1,070	1,070	1,070	2,360	2,342	380
Rosewood Mayakoba	1,034	1,119	1,203	3,568	1,961	3,375
Golf de Mayakoba	-	-	-	864	130	98
One&Only Mandarin	-	-	0	231	348	490
Mandarina Experiences	-	-	0	0	0	0
RLH Corporativo	-	-	-	-	-	1,310
Total	2,516	2,489	2,848	7,527	6,686	9,284

Con el objetivo de contribuir a una educación inclusiva, equitativa y de calidad y de promover oportunidades de aprendizaje en las comunidades donde opera, RLH Properties ha mantenido el enfoque en la educación como una prioridad dentro de su estrategia de sostenibilidad. De los **9,284 beneficiarios** alcanzados durante 2024 a través de proyectos sociales, el **37%** estuvo vinculado a programas de **apoyo educativo**, lo que representa un incremento del 13% respecto al año anterior.

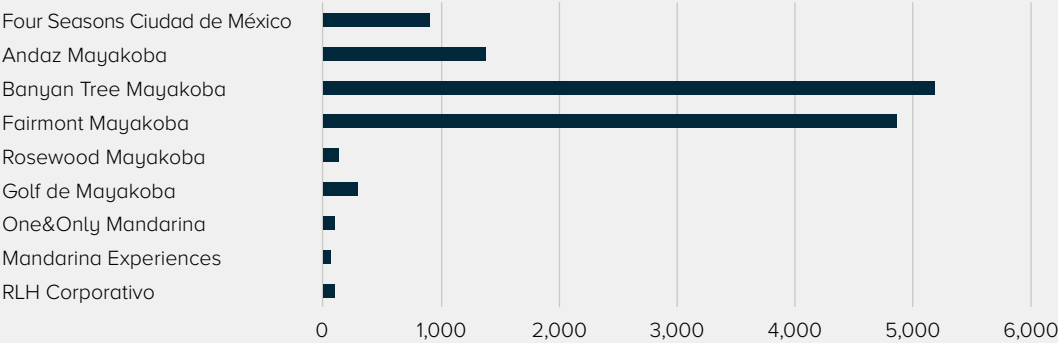
Esta línea de acción es clave para la permanencia y la competitividad de la empresa en el largo plazo, ya que fomenta el desarrollo del potencial en la población local y fortalece la formación de talento que, en el futuro, podrá integrarse a la actividad económica de la región, e incluso incorporarse a los equipos de trabajo de RLH Properties.

Beneficiarios de la comunidad en temas relacionados a educación	2024
Four Seasons Ciudad de México	120
Andaz Mayakoba	243
Banyan Tree Mayakoba	1,096
Fairmont Mayakoba	40
Rosewood Mayakoba	510
Golf de Mayakoba	0
One&Only Mandarin	211
Mandarina Experiences	0
RLH Corporativo	1,220
Total	3,440

Promoviendo y Defendiendo los Derechos Humanos

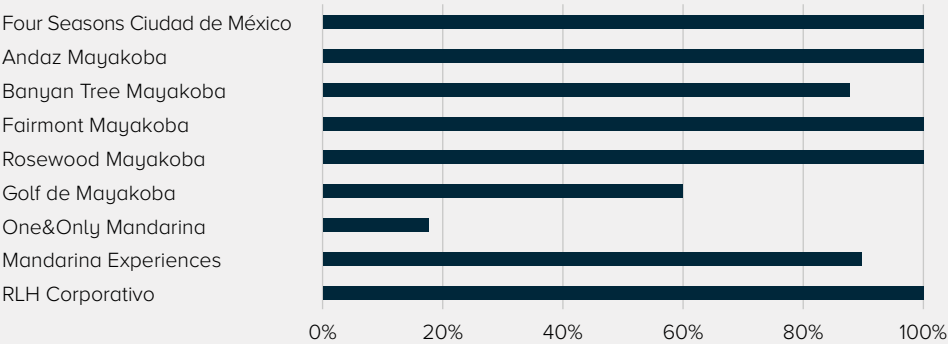
RLH Properties mantiene un compromiso firme con la protección y promoción de los derechos humanos en todas sus operaciones y a lo largo de su cadena de suministro. La empresa rechaza de manera categórica cualquier forma de trabajo forzado o trabajo infantil, y cuenta con disposiciones específicas sobre estos temas en su Código de Conducta. Como parte de su estrategia preventiva y formativa, este 2024 la empresa dedicó un total de **13,166 horas a programas de capacitación en materia de derechos humanos**, reforzando así una cultura organizacional basada en el respeto, la integridad y la legalidad.

Horas de Capacitación en DDHH 2024



El compromiso de RLH Properties en materia de derechos humanos se ve reflejado en la búsqueda de que todos sus empleados reciban capacitación en tema de derechos humanos. Aunque la mayoría de los activos cumple con el 100% de empleados capacitados, se sigue impulsando por ampliar la cobertura en lo relacionado a experiencias y el hotel One&Only Mandarin.

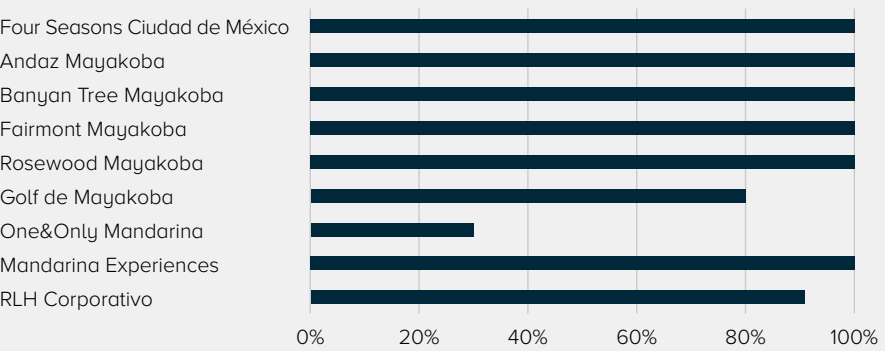
Porcentaje de Empleados Capacitados en DDHH



Como parte de nuestro compromiso con los derechos humanos y la erradicación de la trata de personas, durante el último año hemos reforzado nuestras acciones de sensibilización y formación del personal en todos los niveles operativos. La capacitación continua en este ámbito es esencial para garantizar entornos seguros y éticos dentro de nuestras propiedades, así como para prevenir y detectar posibles situaciones de riesgo.

A continuación, se presentan los resultados alcanzados en términos de porcentaje de colaboradores capacitados en esta materia durante 2024.

Porcentaje de Empleados Capacitados en Trata de Personas



Adicional a estos esfuerzos, todos los activos del portafolio de RLH Properties evaluaron a sus proveedores y socios comerciales para asegurar que sus prácticas no contravengan los principios de derechos humanos, particularmente en lo relativo al trabajo infantil y forzoso.

En Andaz Mayakoba, Banyan Tree Mayakoba, Fairmont Mayakoba, One&Only Mandarin y Mandarin Experiences se implementaron auditorías físicas, visitas aleatorias o la firma de códigos de conducta como medidas de cumplimiento.

En Fairmont Mayakoba, todos los proveedores deben firmar el Responsible Procurement Chart y una política de sustentabilidad con cláusulas claras sobre el respeto a las personas.

En Rosewood Mayakoba, además de auditar a proveedores de mayor volumen y revisar antecedentes legales y fiscales, se formalizó un contrato con The Code para prevenir la explotación sexual infantil en contextos turísticos.

En One&Only Mandarin, el contrato colectivo incluye disposiciones generales aplicables a todo el personal, mientras que en Andaz Mayakoba, Mandarin Experiences y Golf de Mayakoba, si bien no se reportaron contratos con cláusulas específicas, algunos compartieron el Código de Conducta de RLH como referencia para sus terceros.

Ningún activo reportó proveedores en situación de riesgo por prácticas laborales indebidas. En todos los casos, la empresa sostuvo mecanismos internos para monitorear y responder ante posibles violaciones, como el Comité de Ética y el canal de denuncias RLH te Escucha, que opera de forma independiente para garantizar la confidencialidad y el debido proceso.

En línea con su compromiso de asegurar entornos seguros y respetuosos, Andaz Mayakoba, Fairmont Mayakoba, Rosewood Mayakoba, One&Only Mandarin, Four Seasons Ciudad de México y Mandarin Experiences, capacitaron a su personal de seguridad, interno o subcontratado, en políticas específicas de derechos humanos.

Esta es un área de oportunidad para que otros activos establezcan estándares mínimos en toda la operación, promoviendo un enfoque preventivo integral que incluya al personal de primera línea en la salvaguarda de los derechos fundamentales.

Diversidad e Inclusión como Motor de Cambio

En RLH Properties se reconoce la diversidad como un valor fundamental que enriquece la cultura organizacional y fortalece el entorno laboral. Se entiende a la diversidad como la pluralidad de identidades, experiencias y trayectorias que caracterizan a cada persona, incluyendo a quienes integran los equipos de trabajo. Esta diversidad se expresa en una amplia gama de características como personalidad, religión, ideología, etnicidad, género, orientación sexual, edad, costumbres, nacionalidad, entre otras.

La empresa valora y promueve la inclusión como un principio que permite aprovechar las fortalezas que surgen de las diferencias. Bajo esta visión, se impulsan prácticas que aseguran un ambiente de trabajo colaborativo, justo y respetuoso. Esta perspectiva fomenta el desarrollo integral del equipo, fortalece la colaboración e impulsa la innovación, el pensamiento creativo y la capacidad de generar soluciones más efectivas para el logro de los objetivos de la empresa.

Nuestras Políticas de Igualdad

Desde 2019, el área de Recursos Humanos del corporativo de RLH Properties ha liderado el diseño e implementación de políticas y acciones destinadas a fomentar la diversidad, la inclusión y el bienestar del equipo. Entre estas destacan:

- **Política de Atracción de Talento**
Define los lineamientos para la búsqueda, atracción, evaluación y selección de talento, con el objetivo de incorporar perfiles diversos y altamente calificados, alineados con los valores y metas estratégicas de la empresa.
- **Política de Diversidad e Inclusión**
Establece las pautas para promover un entorno laboral equitativo, basado en el respeto, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la inclusión efectiva de personas con distintos perfiles y antecedentes.
- **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. Esta política forma parte del compromiso de la empresa por generar condiciones laborales que favorezcan el bienestar emocional, la salud mental y el respeto entre colegas.
- **Política Balance Vida – Trabajo**
Establece los lineamientos para favorecer esquemas de trabajo y otros beneficios que promuevan una cultura de balance de vida personal y trabajo entre los colaboradores y que permitan a la empresa atraer y retener talento. De esta manera, se busca incrementar el compromiso, bienestar y los niveles de productividad del equipo para que contribuyan de una manera más efectiva y saludable al logro de los objetivos de la empresa.

Estas políticas reflejan el compromiso permanente de RLH Properties con la equidad, el respeto a los derechos laborales y la construcción de un entorno profesional en el que todas las personas puedan crecer y desarrollarse plenamente.

Diversidad en el Talento Humano

Al cierre de 2024, la plantilla laboral en los activos en operación, las experiencias y el corporativo fue de **4,514 colaboradores**, de los cuales **37% corresponde a mujeres**. Todos los contratos laborales se mantienen bajo esquemas de tiempo completo, sin registros de colaboradores bajo esquemas de tiempo parcial o con horas no garantizadas. Del total de la fuerza laboral, **68% cuenta con contrato permanente y 32% con contrato temporal**, reflejando una estructura que combina estabilidad y adaptabilidad operativa.

A continuación, se detalla la diversidad de género en la plantilla laboral en cada una de las unidades de la empresa, en donde “M” representa a las mujeres y “H” a los hombres.

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	207	253	0	0	207	253
Andaz Mayakoba	164	262	54	103	218	365
Banyan Tree Mayakoba	110	193	153	280	263	473
Fairmont Mayakoba	142	277	191	278	333	555
Rosewood Mayakoba	180	385	69	78	249	463
Golf de Mayakoba	47	110	28	72	75	182
One&Only Mandarin	192	367	38	45	230	412
Mandarina Experiences	10	39	18	35	28	74
RLH Corporativo	63	67	2	2	65	69
Total	1,115	1,953	553	893	1,668	2,846

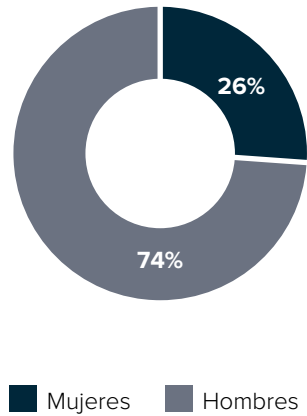
En cuanto a la diversidad de la plantilla laboral por rango de edad, 32% de los colaboradores tienen menos de 30 años, 62% tienen entre 31 y 50 años y 6% tiene más de 50 años.

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	160	230	70	0	0	0	160	230	70
Andaz Mayakoba	128	281	17	68	79	10	196	360	27
Banyan Tree Mayakoba	40	234	29	181	246	6	221	480	35
Fairmont Mayakoba	87	294	38	252	212	5	339	506	43
Rosewood Mayakoba	76	451	38	55	92	0	131	543	38
Golf de Mayakoba	35	99	23	31	59	10	66	158	33
One&Only Mandarin	207	327	25	45	34	4	252	361	29
Mandarina Experiences	15	30	4	22	29	2	37	59	6
RLH Corporativo	30	86	14	1	2	1	31	88	15
Total	778	2,032	258	655	753	38	1,433	2,785	296

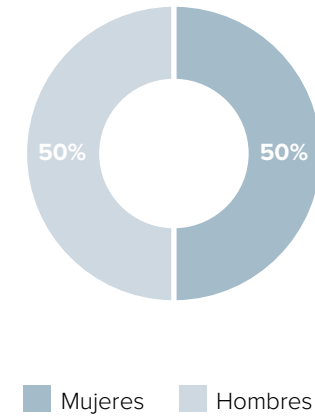
Respecto a la distribución de la diversidad de género por puesto de trabajo, 26% de los puestos directivos, 50% de los puestos gerenciales y 36% de los puestos operativos son ocupados por mujeres. **En cuanto a la distribución por género en posiciones de liderazgo (directivos y gerentes), destaca que el 46% es ocupado por mujeres**, lo que demuestra el compromiso de RLH Properties por mantener y asegurar la equidad en las posiciones responsables de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

Diversidad de edad en la plantilla laboral									
Puesto	Dirección			Gerencia			Operativo		
Género	Total	%M	%H	Total	%M	%H	Total	%M	%H
Four Seasons Ciudad de México	8	38%	63%	41	61%	39%	411	44%	56%
Andaz Mayakoba	8	25%	75%	43	47%	53%	535	37%	63%
Banyan Tree Mayakoba	10	10%	90%	60	57%	43%	666	34%	66%
Fairmont Mayakoba	13	38%	62%	82	51%	49%	793	36%	64%
Rosewood Mayakoba	10	20%	80%	57	47%	53%	645	34%	66%
Golf de Mayakoba	2	0%	100%	4	25%	75%	251	29%	71%
One&Only Mandarin	9	22%	78%	39	49%	51%	594	35%	65%
Mandarina Experiences	0	0%	0%	2	0%	100%	100	28%	72%
RLH Corporativo	13	31%	69%	35	42%	58%	86	54%	46%
Total	73	26%	74%	364	50%	50%	4,077	36%	64%

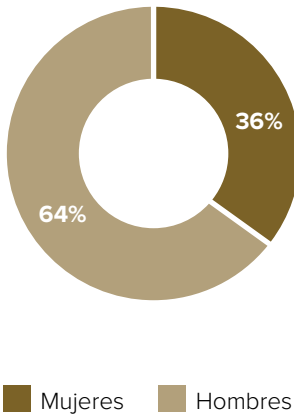
Puestos directivos 2024



Puestos gerenciales 2024



Puestos técnicos 2024



Reconociendo y Recompensando al Talento

Los esquemas de compensación implementados en los activos incluyen una variedad de beneficios que van más allá de lo establecido por la legislación laboral vigente. Entre ellos se encuentran **comisiones, incentivos por ventas, bonos de productividad**, entre otros mecanismos de reconocimiento.

En activos como **Banyan Tree Mayakoba, Fairmont Mayakoba, Rosewood Mayakoba, Mayakoba Experiences y Four Seasons Ciudad de México, la compensación variable considera el cumplimiento de metas vinculadas a criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)**, promoviendo así una cultura de alto desempeño alineada con los compromisos de sostenibilidad de la empresa.

En línea con el compromiso de la empresa con la equidad y la promoción de entornos laborales justos, se presentan a continuación los indicadores más relevantes en materia de remuneración y de brecha salarial entre hombres y mujeres para los hoteles de la empresa. Esta evaluación permite identificar áreas de mejora, promover prácticas de compensación equitativas y asegurar que el desarrollo profesional y la retribución económica estén basados en el mérito, sin distinción de género.

	% de colaboradores con salario mínimo	Ratio vs salario mínimo en categoría inicial	Ratio de remuneración entre el individuo mejor pagado y la media anual	Ratio de incremento de sueldo mejor pagado respecto al resto de la plantilla	Brecha salarial de género
Four Seasons Ciudad de México	15%	1	22	0.25	0.07%
Andaz Mayakoba	0.2%	1	23	0.06	- 4.77%
Banyan Tree Mayakoba	18%	1	24	0.07	2.70%
Fairmont Mayakoba	15%	1	28	0.80	- 5%
Rosewood Mayakoba	0.001%	1	26	0.80	1%
One&Only Mandarin	24%	1	29	0.08	- 6%
Total Promedio	12%	1	25	0.34	-2%

En promedio, durante 2024 la brecha salarial de género fue de **-2%**, lo que demuestra de manera contundente el compromiso de la empresa por mantener una igualdad salarial real y sostenible.

Por su parte, la brecha entre el individuo mejor pagado y la media anual del resto de la plantilla laboral fue en promedio de **23** y el porcentaje promedio de colaboradores que perciben el salario mínimo fue de **12%**, reflejando estabilidad en la estructura de remuneraciones mínimas entre los activos.

Retención y Bienestar del Personal

Este 2024, se registraron 1,622 bajas en la empresa, de las que 62% corresponden a hombres. Así mismo, se realizaron 1,369 contrataciones, con una proporción de 58% correspondiente a hombres. Estos movimientos reflejan la dinámica operativa de los distintos activos y el ajuste continuo de las plantillas conforme a las necesidades del negocio.

En promedio, la **tasa de rotación fue de 18% para mujeres, 30% para hombres y 36% en total**. Esto se debe principalmente a la alta rotación de personal inherente al sector principalmente en puestos operativos, en los que el 64% de la plantilla laboral son hombres.

Bajas					
Categoría	M	H	<30	30-50	>50
Four Seasons Ciudad de México	52	61	53	47	13
Andaz Mayakoba	127	215	114	194	34
Banyan Tree Mayakoba	83	114	67	119	11
Fairmont Mayakoba	159	255	135	252	27
Rosewood Mayakoba	33	52	48	36	1
Golf de Mayakoba	32	92	34	79	11
One&Only Mandarin	125	165	96	182	12
Mandarina Experiences	4	40	23	17	4
RLH Corporativo	7	6	4	7	2
Total	622	1,000	574	933	115

Contrataciones					
Categoría	M	H	<30	30-50	>50
Four Seasons Ciudad de México	58	65	71	44	8
Andaz Mayakoba	53	106	71	77	11
Banyan Tree Mayakoba	56	64	50	65	5
Fairmont Mayakoba	174	218	164	206	22
Rosewood Mayakoba	50	49	57	42	0
Golf de Mayakoba	20	51	23	40	8
One&Only Mandarin	131	190	150	163	8
Mandarina Experiences	18	48	31	30	5
RLH Corporativo	10	8	5	11	2
Total	570	799	622	678	69

Tasa de rotación (%)					
Categoría	M	H	<30	30-50	>50
Four Seasons Ciudad de México	46	54	46	42	12
Andaz Mayakoba	33	56	30	50	9
Banyan Tree Mayakoba	22	30	15	35	2
Fairmont Mayakoba	18	29	15	28	3
Rosewood Mayakoba	4	7	7	4	0
Golf de Mayakoba	13	36	13	31	4
One&Only Mandarin	14	17	11	19	1
Mandarina Experiences	4	37	21	16	4
RLH Corporativo	6	5	3	6	3
Total Promedio	18%	30%	18%	26%	4%

Apoyo a las Familias: Permiso Parental

En RLH Properties se reconoce la importancia de fomentar la equidad de género y promover el equilibrio entre la vida personal y profesional de los colaboradores. El permiso parental representa una herramienta clave para apoyar el bienestar familiar, permitiendo que tanto mujeres como hombres participen activamente en la crianza de sus hijos durante las primeras etapas de vida.

En 2024, **108 colaboradores** hicieron uso de este derecho, de los cuales **47% fueron mujeres**. En todos los casos, se otorgó el periodo establecido por la legislación aplicable. Del total de colaboradores que accedieron a este permiso, el 100% de hombres y el 80% de mujeres se reincorporaron a sus funciones.

	Colaboradores que hicieron uso del permiso parental		Colaboradores que regresaron después del permiso parental	
	M	H	M	H
Four Seasons Ciudad de México	4	1	3	1
Andaz Mayakoba	3	5	3	5
Banyan Tree Mayakoba	12	16	10	16
Fairmont Mayakoba	13	5	11	5
Rosewood Mayakoba	6	14	6	14
Golf de Mayakoba	3	1	2	1
One&Only Mandarin	8	14	5	14
Mandarina Experiences	1	0	0	0
RLH Corporativo	1	1	1	1
Total Promedio	51	57	41	57

Capacitación y Desarrollo Continuo

En RLH Properties se destinan de forma continua recursos y esfuerzos para ofrecer oportunidades de aprendizaje y desarrollo a los colaboradores.

El corporativo de la empresa ofrece a los empleados la plataforma LinkedIn Learning como herramienta para el fortalecimiento de habilidades. En los activos, los programas de formación varían de acuerdo a las necesidades específicas. Por mencionar un ejemplo, Rosewood Mayakoba implementó programas de capacitación y desarrollo de habilidades enfocados en fortalecer el crecimiento profesional, con herramientas de valor curricular para facilitar la transición hacia nuevas oportunidades laborales. Estos programas incluyeron formación en competencias técnicas y operativas, liderazgo, gestión sostenible, seguridad e higiene, así como certificaciones reconocidas en el sector orientadas a fortalecer habilidades, conocimientos y competencias clave.

Los distintos programas de capacitación de cada unidad contribuyen a elevar la calidad del trabajo, mejorar la toma de decisiones y potenciar la capacidad de respuesta en cada una de las áreas. Como resultado de esta estrategia, en 2024 se impartieron un total de **177,692 horas de capacitación**, lo que representa un promedio de casi **40 horas de capacitación por empleado**.

Horas de capacitación	M	H	Total
Four Seasons Ciudad de México	10,402	12,713	23,115
Andaz Mayakoba	2,198	3,230	5,428
Banyan Tree Mayakoba	13,967	42,540	56,507
Fairmont Mayakoba	6,993	11,655	18,648
Rosewood Mayakoba	3,231	6,911	10,142
Golf de Mayakoba	5,250	11,648	16,898
One&Only Mandarin	14,460	31,541	46,001
Mandarina Experiences	196	518	714
RLH Corporativo	150	90	239
Total	56,847	120,846	177,692

En RLH Properties se considera prioritario fortalecer las competencias relacionadas con diversidad e inclusión, al ser elementos esenciales para construir un entorno laboral saludable, respetuoso y orientado al trabajo en equipo. Además de contribuir a la prevención de prácticas discriminatorias, este tipo de capacitación promueve la colaboración, estimula la creatividad y favorece la integración de distintas perspectivas, lo que se traduce en mayor innovación y riqueza organizacional.

Este 2024, el **70% de los colaboradores recibió formación en temas de diversidad e inclusión**. Este indicador representa una base sólida sobre la cual se continuará trabajando con el objetivo de incrementar su alcance año con año, en línea con la meta establecida para 2030. Como resultado de la formación continua en materia de diversidad e inclusión, durante el periodo de reporte no se tuvieron casos de discriminación reportados en toda la empresa.

Capacitación en temas de D&I	M	H	Total	%
Four Seasons Ciudad de México	207	253	460	100%
Andaz Mayakoba	149	47	196	34%
Banyan Tree Mayakoba	106	155	261	35%
Fairmont Mayakoba	333	555	888	100%
Rosewood Mayakoba	180	360	540	76%
Golf de Mayakoba	75	182	257	100%
One&Only Mandarin	131	190	321	50%
Mandarina Experiences	28	74	102	100%
RLH Corporativo	65	69	134	100%
Total	1,274	1,885	3,159	70%

Por otro lado, como parte de su estrategia de desarrollo profesional, RLH Properties realiza evaluaciones periódicas de desempeño y crecimiento para su equipo de trabajo. En 2024, se aplicaron procesos de evaluación en todos los activos hoteleros del portafolio, adaptados a las características y necesidades de cada operación, logrando que estos esfuerzos cubrieran al 100% de los colaboradores.

Por su parte, en Mandarin Experiences y Golf de Mayakoba se continúan haciendo esfuerzos por cubrir al 100%, ya que estas evaluaciones permiten identificar áreas de mejora, reconocer logros y orientar los esfuerzos de capacitación hacia el fortalecimiento de habilidades clave.

Diálogo para el Progreso: Negociación Colectiva

La negociación colectiva es una herramienta clave para garantizar los derechos laborales, fortalecer la representación de los colaboradores y consolidar entornos de trabajo justos. Su implementación promueve la resolución efectiva de conflictos, así como una comunicación abierta y colaborativa entre la empresa y sus equipos.

En 2024, el **37% de la plantilla laboral de RLH Properties estuvo cubierta por convenios de negociación colectiva**, reflejando el compromiso de la empresa con el diálogo y la construcción de relaciones laborales basadas en la confianza y el respeto mutuo.

	Colaboradoras sindicalizadas F	Colaboradores sindicalizados M	% Sindicalizados Total
Four Seasons Ciudad de México	92	166	56%
Andaz Mayakoba	78	175	43%
Banyan Tree Mayakoba	105	320	58%
Fairmont Mayakoba	19	20	4%
Rosewood Mayakoba	113	272	54%
Golf de Mayakoba	0	0	0%
One&Only Mandarin	98	229	51%
Mandarina Experiences	0	0	0%
RLH Corporativo	0	0	0%
Total	505	1,182	37%

Así mismo, en línea con el compromiso de RLH Properties con los derechos laborales y la creación de entornos de trabajo justos y respetuosos, en el transcurso de 2024 no se identificaron operaciones con riesgos asociados a la libertad de asociación ni a la negociación colectiva.

Es importante mencionar que RLH Properties garantiza informar con anticipación cualquier cambio operacional significativo que pueda afectar las condiciones laborales, en cumplimiento con la normativa aplicable y los acuerdos de negociación colectiva vigentes.



Rosewood Mayakoba, Riviera Maya

Resultados de Gobernanza 2024

RLH Properties mantiene su compromiso de cumplir su misión y alcanzar su visión, asegurando una operación transparente y sostenible para sus accionistas y grupos de interés.

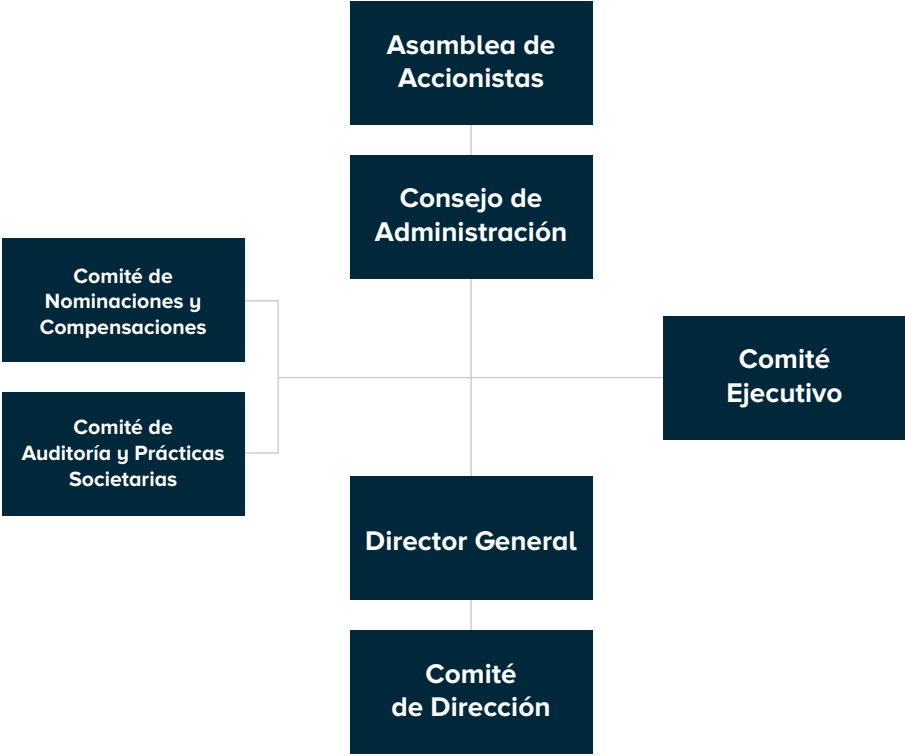
En un entorno empresarial cada vez más competitivo y consciente de la relevancia de una gobernanza sólida, la empresa reafirma su compromiso de consolidar una cultura basada en la excelencia, integridad y transparencia. Con este propósito, RLH Properties persigue los más altos estándares en: integridad y gobierno corporativo; control interno, procesos y procedimientos; estructura corporativa.

A través de sus órganos de gobierno, así como de mecanismos de supervisión y rendición de cuentas, la empresa fortalece la toma de decisiones de manera informada, estratégica, ética y transparente.

Estructura y Mecanismos de Gobernanza

La Asamblea de Accionistas representa 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 — con el respaldo del Comité Directivo — asumen la responsabilidad del liderazgo estratégico y la dirección de sus operaciones. El Comité de Nominaciones y Compensaciones así como el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, fungen como órganos auxiliares del Consejo de Administración, funcionando como órganos colegiados que ofrecen soporte clave en materia de supervisión y toma de decisiones.

Estructura Organizativa



Miembros, Roles y Designación

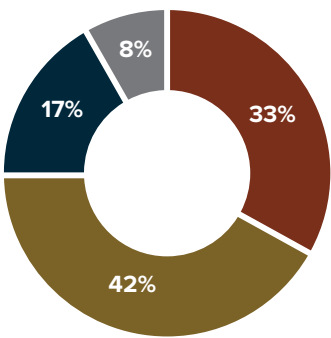
RLH Properties está comprometido firmemente con la buena gobernanza como mecanismo para asegurar la sostenibilidad del negocio. Esto se refleja en su sólida estructura de gobierno corporativo, diseñada para promover una gestión estratégica alineada con los más altos estándares de ética, integridad corporativa, responsabilidad y creación de valor a largo plazo.

La administración de la empresa está encomendada al Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo y el Director General, quienes operan siempre en cumplimiento con lo establecido en la Ley del Mercado de Valores. A través de esta estructura, la estrategia corporativa se ejecuta de manera eficiente, asegurando su alineación con los objetivos de la empresa.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el órgano responsable de supervisar la estrategia y la gestión de la empresa, promoviendo que las decisiones adoptadas contribuyan a la generación de valor y a la sostenibilidad de las operaciones de RLH Properties. Está integrado por miembros con amplia experiencia en los sectores financiero, inmobiliario y de inversiones. Su estructura asegura un equilibrio entre consejeros patrimoniales e independientes — 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 — promoviendo una toma de decisiones objetiva y alineada con los intereses de todos los grupos de interés.

Tipo de Consejero



- Independiente
- Patrimonial
- Patrimonial relacionado
- Patrimonial suplente

Miembros	Cargo	Tipo de Consejero	Años de experiencia	Años sirviendo a la empresa
Andrés Chico Hernández	Presidente	Patrimonial relacionado	17	5
Felipe Chico Hernández	Presidente	Patrimonial relacionado	15	5
Leonardo Franco Villa Reynolds	Miembro	Patrimonial	22	3
Rafael Trejo Rivera	Miembro	Patrimonial	22	5
Adolfo Castro Rivas	Miembro	Patrimonial	22	2
David Gutiérrez Muguerza	Miembro	Patrimonial	22	2
Juan Fernández Sánchez Navarro	Miembro	Patrimonial	27	2
José Canal Hernando	Miembro	Independiente	32	4
Gordon Frederick Viberg Macewan	Miembro	Independiente	42	8
Eduardo Cepeda	Miembro	Independiente	22	2
Francisco Garza Zambrano	Miembro	Independiente	22	2
Juan Manuel Valle Pereña	Miembro	Patrimonial suplente	22	2

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas de RLH Properties tiene dentro de sus responsabilidades elegir, designar y ratificar a los miembros del Consejo de Administración, asegurando que el proceso se realice con total transparencia.

Como parte de su compromiso con la continuidad operativa y la adecuada representación en el Consejo, la Asamblea designa también consejeros suplentes, asegurándose de que dichos nombramientos cumplan con los mismos estándares de competencia, experiencia e independencia exigidos para los consejeros titulares.

Entre las principales funciones del Consejo de Administración están:

- 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 línea con el compromiso de la empresa con la transparencia y la mejora continua en su gobernanza, la evaluación del desempeño del Consejo de Administración corresponde a la Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas. El Consejo de Administración presenta ante la Asamblea 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.

Estos informes reflejan los resultados obtenidos, así como la alineación de las decisiones del Consejo de Administración con la estrategia corporativa de RLH Properties.

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias de RLH Properties es el órgano responsable de emitir opinión al Consejo de Administración en los temas que le competen, de conformidad con la Ley del Mercado de Valores. Este órgano está integrado exclusivamente por consejeros independientes:

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

Entre sus principales funciones están:

- Realizar observaciones sobre el 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 de los demás directivos relevantes de la empresa.
- Investigar posibles incumplimientos en las operaciones, lineamientos y políticas de operación, así como en el sistema de control interno, auditoría interna y registro contable.

Con el fin de reforzar la supervisión y promover la transparencia en la gestión de la empresa, desde 2021 el Comité cuenta con una Política de Auditoría Interna que establece el proceso de auditoría interna y la normatividad aplicable. Dicho documento también define las responsabilidades del líder de Auditoría Interna y de las unidades sujetas a auditoría⁶.

Comité de Nominaciones y Compensaciones

El Comité de Nominaciones y Compensaciones de RLH Properties está conformado por un número impar de integrantes, nunca menor de tres. La mayoría de sus miembros son independientes y pueden o no formar parte del Consejo de Administración de la empresa.

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

Entre sus principales responsabilidades se encuentra:

- Presentar a la consideración del Consejo de Administración la propuesta de los candidatos que, a su juicio, cumplen con la experiencia y competencia necesarias para ocupar los primeros niveles jerárquicos de la empresa.
- Proponer ante la asamblea de accionistas o al propio Consejo de Administración, según sea el caso, las remuneraciones aplicables de los miembros del Consejo de Administración, Comité Ejecutivo y directivos que ocupen los primeros niveles jerárquicos de la empresa y sus subsidiarias.

⁶ Para consultar la política completa, ingresar a: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo de RLH Properties está conformado por un mínimo de tres y un máximo de cuatro integrantes. Sus miembros, al igual que la designación de quien ocupa la presidencia, son nombrados y pueden ser removidos por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

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

Cabe destacar que, al estar integrado por tres miembros, las decisiones se toman de manera unánime; en caso de conformarse por cuatro integrantes, se requiere un mínimo de tres votos a favor. El presidente del Comité Ejecutivo no cuenta con voto de calidad.

Entre sus principales responsabilidades, el Comité Ejecutivo:

- Administra, gestiona y conduce los negocios de la empresa conforme a los lineamientos, estrategias y políticas aprobadas por el Consejo de Administración.
- Presenta para aprobación del Consejo de Administración las estrategias de negocio de la empresa.
- Monitorea, administra y supervisa el desempeño de los activos e inversiones de la empresa.

Director General

El Director General de RLH Properties es **Luis Durán Luján**, responsable de las funciones de administración y, en particular, de la gestión, conducción y ejecución de los negocios de la empresa, siempre en apego a las estrategias, políticas y lineamientos aprobados por el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo.

Para el ejercicio de sus funciones y el debido cumplimiento de sus obligaciones, cuenta con el soporte del Comité Directivo y de todo el equipo de la empresa.

Comité Directivo

El Comité Directivo de RLH Properties es un equipo multidisciplinario que brinda apoyo al Director General en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Miembros	Cargo
Oscar García	Director Ejecutivo de Operaciones
Gerardo Villarreal	Director Ejecutivo de Planeación y Proyectos Estratégicos
Gonzalo Gorraez	Director Ejecutivo de Desarrollo
Juan Novoa	Director Ejecutivo de Finanzas
Eva Rábago	Director Ejecutivo de Ventas y Mercadotecnia
Kappner Clark	Director Ejecutivo de Negocio Residencial
Karla Vaquero	Director Ejecutivo de Legal – Oficial de Cumplimiento
Marilaura de la Garza	Director Ejecutivo de Recursos Humanos

Este Comité asume la dirección de los equipos correspondientes a cada área, asegurando que los objetivos establecidos se alcancen de manera exitosa. Cabe destacar que el 50% de los miembros del Comité Directivo son mujeres, lo que demuestra el compromiso de la empresa con la igualdad de género y la diversidad en los puestos de liderazgo.

Comité Fiscal

Para fortalecer la supervisión y la toma de decisiones, la empresa cuenta con un Comité Fiscal dedicado a revisar, de manera periódica, todos los temas relacionados con la gestión tributaria. RLH Properties designa al Director Ejecutivo de Finanzas y al Subdirector de Fiscal como las autoridades responsables de ejecutar la estrategia fiscal y asegurar el cumplimiento de las obligaciones correspondientes.

Los riesgos de carácter fiscal se incorporan en la agenda de este Comité, con el propósito de evaluar y gestionar cualquier posible contingencia. Asimismo, RLH Properties implementa un programa de autoevaluación de controles, mediante el cual cada dueño de control revisa periódicamente sus procesos y reporta los resultados al Director Ejecutivo de Finanzas, garantizando así la debida vigilancia de los aspectos fiscales.

En línea con su compromiso de transparencia, la empresa analiza sus divulgaciones en materia fiscal en conjunto con el Auditor Externo y, cuando resulta procedente, revela dicha información en las notas a los estados financieros, reflejando la prioridad que asigna a la claridad y confiabilidad de sus reportes tributarios.

Comité de Ética

El Comité de Ética de RLH Properties, establecido en 2020, asume la responsabilidad de promover y fortalecer el compromiso de que todas las actividades de negocio de quienes forman parte de la empresa — accionistas, miembros del Consejo de Administración, Comité Ejecutivo, Comité Directivo y colaboradores—, así como las interacciones con socios comerciales, autoridades y la sociedad en general, se rijan por la ética, las mejores prácticas y los principios establecidos en el Código de Conducta de RLH.

El Comité de Ética vela por que se realicen las investigaciones pertinentes ante posibles violaciones de dichos principios.

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

Este órgano reporta al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y todos sus miembros son designados por el Consejo de Administración de la empresa. Es relevante destacar que el 40% de los integrantes del Comité de Ética son mujeres, en congruencia con el compromiso de RLH Properties con la inclusión y la diversidad en sus instancias de gobernanza.

Ética Corporativa en Acción

RLH Properties mantiene un firme compromiso con la construcción continua de una cultura organizacional basada en la excelencia, integridad y transparencia. Este compromiso está fundamentado en los valores de la empresa y se materializa con la implementación sistemática de políticas y lineamientos que promueven un comportamiento ético en todos los niveles y áreas de actuación dentro de su cadena de valor. De este modo, la empresa asegura su sostenibilidad a largo plazo y preserva una reputación sólida, basada en principios éticos claramente definidos y consistentes con sus objetivos estratégicos.

Políticas y Procedimientos Éticos

En 2019, RLH Properties inició un proceso formal de institucionalización. Desde entonces, la empresa ha establecido diversas políticas y lineamientos que garantizan una operación ética y alineada a los más altos estándares empresariales. Así mismo, la empresa pone a disposición de sus colaboradores múltiples canales de comunicación destinados a la resolución de dudas, reporte de irregularidades y presentación de denuncias. Estos canales incluyen la comunicación directa con sus líderes inmediatos, el área de Recursos Humanos, el responsable de Control Interno, el Oficial de Cumplimiento y el canal de comunicación **RLH te escucha**.

Además de contar con la línea confidencial **RLH te escucha**, habilitada para reportar de forma segura y anónima cualquier conducta contraria a los principios éticos de la empresa, RLH Properties promueve un entorno laboral basado en el respeto y la integridad. Este compromiso se refleja en su **Código de Conducta**, que establece principios fundamentales para todos los miembros del Consejo de Administración y sus Órganos Auxiliares, Comité Directivo, Comité de Ética y empleados de RLH Properties y subsidiarias.

Como parte de sus esfuerzos por prevenir la violencia laboral, la empresa cuenta con la **Política para la Prevención de Factores de Riesgo Psicosocial, Violencia Laboral y Entorno Organizacional Favorable**, enfocada en asegurar una cultura organizacional positiva.

Código de Conducta⁷

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, así como para los colaboradores de la empresa y sus subsidiarias.

Es presentado a todos los colaboradores durante su proceso de inducción y además puede consultarse de manera pública. Así mismo, anualmente se lleva a cabo una capacitación y evaluación a todos los empleados de RLH Properties para reforzar el conocimiento de su contenido y asegurar su cumplimiento efectivo. Entre los lineamientos incluidos destacan:

- Reporte de violaciones y resolución 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 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 datos.

Código de Conducta para Terceros⁸

El Código de Conducta para Terceros establece lineamientos específicos para regular las interacciones entre RLH Properties y proveedores, contratistas, consultores, representantes y socios comerciales. El objetivo central de este documento es asegurar que todas las actividades realizadas en nombre o beneficio de RLH Properties cumplan con los más altos estándares éticos, profesionales y regulatorios.

⁷⁻¹³ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

Política de Conflictos de Intereses⁹

Conforme a lo establecido en el Código de Conducta, un conflicto de interés se presenta cuando intereses personales, familiares o comerciales podrían afectar la objetividad e imparcialidad en el desempeño de las funciones de una persona dentro de la empresa.

Esta política define lineamientos claros para la identificación, prevención, mitigación y control de conflictos de interés que pudieran surgir durante las operaciones. Además, contempla procedimientos específicos para manejar situaciones derivadas de relaciones personales, amistades, parentescos o situaciones relacionadas con oportunidades de inversión o negocios.

Política de Prevención de Delitos¹⁰

La Política de Prevención de Delitos establece los lineamientos necesarios para prevenir, detectar y gestionar oportunamente cualquier conducta delictiva cometida en nombre, por cuenta o mediante recursos proporcionados por RLH Properties, cumpliendo siempre con las leyes aplicables. Esta política incluye un Plan de Prevención de Delitos Empresariales, que permite identificar actividades y procesos que podrían representar un riesgo, estableciendo controles específicos para su mitigación.

El incumplimiento de esta política tiene como consecuencias acciones disciplinarias. Las acciones disciplinarias podrán consistir en cursos de entrenamiento, amonestación verbal o escrita e incluso, la rescisión del contrato laboral, dependiendo de las circunstancias de cada caso.

⁷⁻¹³ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

Mecanismos de Denuncia y Transparencia

De acuerdo con lo establecido en el Código de Conducta, todas las personas que integran RLH Properties tienen la responsabilidad de reportar cualquier posible violación al Código de Conducta o a las leyes aplicables, ya sea directamente al Oficial de Cumplimiento, al Comité de Ética, a los canales que brindan los activos o a través del canal de comunicación RLH te escucha. Este canal es administrado por un tercero externo con el propósito de asegurar la independencia y confidencialidad del proceso.

Los medios disponibles para realizar los reportes en **RLH te escucha** son:

- Teléfono: 800-04-ÉTICA (38422)
- Correo electrónico: comiteetica@rlhproperties.com.mx
- Aplicación EthicsGlobal utilizando el código RLH-9476-RLH
- Sitio web: rlhteescucha.ethicsglobal.com

En 2024 se recibieron 32 denuncias, de las cuales 30 fueron cerradas y 2 se encuentran en proceso de atención. Todas las denuncias recibidas se gestionan bajo estricta observancia de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Asimismo, cada persona que presenta una denuncia queda protegida bajo la Política de Protección a Informantes¹¹ de RLH Properties, la cual previene y sanciona cualquier tipo de represalia.

Adicionalmente, la empresa cuenta con una Política de Escalamiento de Violaciones al Código de Conducta, Código de Conducta para Terceros, Políticas, Procedimientos y Regulaciones.¹² Esta política establece los lineamientos para clasificar la prioridad de las denuncias recibidas y las reglas para su debido escalamiento.

⁷⁻¹³ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

Compromiso con la Anticorrupción

Este 2024, RLH Properties logró obtener una nota de 98 puntos sobre 100 en el Índice de Integridad Corporativa de Las 500 empresas más Importantes de México (IC500). Este índice representa el primer diagnóstico y evaluación de la calidad y transparencia con que diversas organizaciones divulgan sus políticas de integridad.

RLH Properties buscará fortalecer aún más su desempeño en materia de gobierno corporativo, integridad y transparencia, consolidándose como una empresa líder y referente en integridad corporativa alineada a los más altos estándares nacionales e internacionales.

Política Anticorrupción¹³

RLH Properties cuenta con una Política Anticorrupción, cuyo objetivo principal es prevenir, detectar, mitigar y sancionar actos relacionados con sobornos, interacción con servidores públicos, viáticos, obsequios empresariales y entretenimiento, así como el otorgamiento de poderes y mandatos. Esta política establece también las obligaciones aplicables a proveedores, prestadores de servicios y socios comerciales, así como los mecanismos de debida diligencia, las consecuencias ante incumplimientos y los canales para reportar posibles violaciones.

El conocimiento de esta política es de carácter obligatorio para todos los integrantes de RLH Properties y sus subsidiarias, quienes tienen la responsabilidad de cumplir con las leyes y regulaciones nacionales e internacionales vigentes en materia de anticorrupción, incluyendo, de forma enunciativa mas 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
- Convención Interamericana contra la Corrupción
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

⁷⁻¹³ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

La supervisión del diseño e implementación de esta política está a cargo del Oficial de Cumplimiento de RLH Properties, quien tiene la responsabilidad de proporcionar asesoría y orientación al personal, llevar a cabo comunicaciones específicas sobre riesgos relacionados con corrupción y soborno, así como presentar informes periódicos sobre el desempeño y cumplimiento de la política al Comité de Ética, al Director General y al Consejo de Administración, según se requiera. Para desempeñar eficazmente sus funciones, el Oficial de Cumplimiento cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios, así como con la autoridad suficiente para garantizar la correcta aplicación de esta política en toda la empresa.

En este sentido, el compromiso de RLH Properties con la prevención de la corrupción es contundente. La empresa evalúa periódicamente sus operaciones para identificar posibles riesgos relacionados con la corrupción, especialmente en áreas sensibles como desarrollo, adquisiciones y contrataciones de servicios.

Por lo tanto, debido al riesgo inherente de corrupción de las operaciones correspondientes al área de Desarrollo por la naturaleza de sus procesos de asignación de contratos a proveedores y contratistas, RLH Properties gestiona este riesgo mediante la implementación de diversos controles: la Política de Adquisiciones y Contrataciones, que establece lineamientos específicos para reducir la exposición al riesgo; la operación del Comité de Licitaciones; definición clara de contratos y fianzas; la segregación adecuada de funciones dentro del proceso de pagos.

En cada activo se comunica formalmente la política anticorrupción correspondiente, complementando con información adicional relacionada. Durante el periodo reportado, la capacitación del personal del corporativo de RLH Properties en materia anticorrupción alcanzó un 92%. Por su parte, en sus subsidiarias únicamente un hotel no logró comunicar esta política al 100% de sus colaboradores, situación atribuible a la rotación del personal.

Este 2024, RLH Properties no registró casos significativos de corrupción en sus operaciones, activos o experiencias. Esto refleja el firme compromiso de la empresa con una cultura organizacional transparente y ética, fortaleciendo la confianza depositada por sus grupos de interés.

La empresa reafirma su compromiso con el cumplimiento de la legislación aplicable y la promoción activa de prácticas comerciales éticas, transparentes y alineadas con los principios fundamentales de competencia justa y libre mercado. En este sentido, la empresa tampoco registró casos relacionados con comportamientos anticompetitivos, monopolios ni prácticas contrarias a la libre competencia.

Por otro lado, este 2024 no se registraron pérdidas monetarias derivadas de procedimientos legales relacionados con fraude, uso indebido de información privilegiada, prácticas anticompetitivas u otras infracciones asociadas a la industria financiera. De igual forma, no se reportaron pérdidas monetarias vinculadas a procedimientos legales por infracciones a la legislación laboral, por lo que el monto correspondiente a esta categoría también fue de cero en todo el portafolio.

Experiencia del Cliente y Reconocimientos

En RLH Properties, el compromiso con la excelencia en el servicio al cliente se ve reflejado en la experiencia única que se ofrece a los huéspedes. A través de una gestión enfocada en la satisfacción y el cuidado de cada detalle, se han logrado forjar relaciones de largo plazo con huéspedes y clientes, así como reconocimientos que respaldan la calidad en el servicio.

Creando Clientes Satisfechos

Cada activo del portafolio de RLH Properties cuenta con una estrategia para lograr la máxima satisfacción del cliente, al igual que su propio método de aplicar encuestas para medir esta satisfacción, identificando áreas de mejora para brindar un servicio de excelencia.

Salud y Seguridad de los Productos y Servicios

RLH Properties promueve un enfoque integral para la evaluación de la salud y seguridad en sus productos y servicios a lo largo de su ciclo de vida. Este enfoque incluye la verificación de estándares en la selección de proveedores, la realización de auditorías, controles de calidad en los insumos recibidos, así como el cumplimiento de normativas locales e internacionales. De igual forma, en determinados activos se efectúan pruebas microbiológicas periódicas, supervisiones en la preparación y manejo de alimentos y evaluaciones internas y externas que respaldan la inocuidad y la calidad en sus operaciones.

Por su parte, en Rosewood Mandarin – activo en desarrollo – se implementan medidas de salud y seguridad orientadas al bienestar de los futuros huéspedes y colaboradores, que incluyen control de acústica, diseño activo y biofílico, ergonomía, regulación de humedad, iluminación, ventilación natural, calefacción, control de calidad de agua (analizada mensualmente para cumplir con la NOM-127-SSA1-2021), sistema de protección contra incendios y Programa Interno de Protección Civil.

Estrategias de Satisfacción del Cliente

Con el objetivo de ofrecer experiencias únicas a los huéspedes, brindar un servicio de excelencia y fortalecer la reputación de marca, cada activo de RLH Properties combina la personalización de servicios, la capacitación continua del personal y la obtención de retroalimentación a través de encuestas y sistemas de reporte.

De esta manera, se asegura la inmediata identificación de áreas de mejora y la implementación oportuna de planes de acción, promoviendo altos estándares de hospitalidad y servicio, consolidando la lealtad de los huéspedes y reforzando la posición competitiva de la empresa en el sector.

- **Andaz Mayakoba:** Implementa inspecciones diarias de limpieza y funcionamiento de habitaciones. Adicionalmente, maneja un sistema de reporte de quejas por chat, donde el Manager On Duty contacta al huésped de inmediato; así mismo, utiliza encuestas “post stay” (Medallia) para recabar retroalimentación.
- **Banyan Tree Mayakoba:** Efectúa revisiones mensuales de planes de acción, actualización del menú y entrenamiento constante del equipo, respaldados por auditorías departamentales que promueven la mejora continua en la atención al huésped.
- **Fairmont Mayakoba:** Se centra en ofrecer un servicio altamente personalizado, con el objetivo de convertir cada momento en un recuerdo inolvidable para el huésped.
- **Rosewood Mayakoba:** Cuenta con un programa de host y reporte, complementado por reuniones diarias de líderes departamentales para revisar llegadas y áreas de oportunidad. Asimismo, aplica encuestas previas para adaptar la agenda de los visitantes a sus preferencias.
- **One&Only Mandarina:** Basa su estrategia en la personalización de servicios, el uso de herramientas tecnológicas y la formación continua del equipo. Además, gestiona la retroalimentación por medio de encuestas y comentarios de huéspedes.
- **Four Seasons Ciudad de México:** Desarrolla un enfoque de personalización mediante la iniciativa “Get Me Right”, que permite anticipar las necesidades de los huéspedes. El Guest Experience Team se encarga de asegurar el cumplimiento de los estándares de marca y el alto nivel de satisfacción esperado.
- **Mandarina Experiences:** Aplica encuestas de satisfacción en los restaurantes Allora y Chukker, con el fin de identificar oportunidades de mejora y mantener altos niveles de servicio.
- **Golf de Mayakoba:** Sostiene 18 años de prestigio en eventos y circuitos de golf, con un equipo de más de 40 personas dedicadas a ofrecer amenidades de primer nivel y la mejor calidad en alimentos y bebidas, lo que garantiza la excelencia en la experiencia deportiva.

Este 2024 no se recibieron quejas ni reportes de incidentes relacionados con la privacidad de los clientes o la pérdida de datos. Así mismo, no se presentaron irregularidades pendientes en la fijación de precios, ya que todas las situaciones identificadas fueron debidamente atendidas. En conjunto, estas acciones reflejan la solidez de la gestión de la empresa en materia de calidad, seguridad y experiencia del cliente.

Reconocimientos de Satisfacción del Cliente

Gracias la extraordinaria calidad de los activos de la empresa y al excelente servicio que proporciona cada miembro del equipo, RLH Properties es un referente de satisfacción del huésped en el sector, reflejado en la obtención de prestigiosos distintivos y reconocimientos.

Four Seasons Ciudad de México

- AAA (American Automobile Association) | 5 Diamonds Award

Andaz Mayakoba

- U.S. News & World Report’s 2024 Best Hotels
- Top 250 Restaurants in Mexico by Guía México Gastronómico – Casa Amate
- Top 250 Restaurants in Mexico by Guía México Gastronómico – Sotavento
- Guía Marco Beteta 2023-2024 – Casa Amate

Banyan Tree Mayakoba

- Michelin Guide | Two Key Hotel
- Forbes Travel Guide | Four-Star Hotel | Four-Star Spa
- AAA (American Automobile Association) | 5 Diamonds Award
- Travel+Leisure | Top 500 hotels of the year list
- Elite Traveler’s World’s Finest Awards | Top 50 Family Suites Awards List (Best Suite)
- Best Service | Spa & Wellness Mexicaribe
- Top 250 Restaurants in Mexico by Guía México Gastronómico – Saffron

Fairmont Mayakoba

- Forbes Travel Guide | Four-Star Hotel | Four-Star Spa
- Serandipians | 3rd Grand Serandipians Hotel Champion
- MexBest by Quien 2024 | Best Children’s Experience

- World Luxury Hotel Awards | Best Luxury Beach Resort in North America | Best Luxury Cultural Spa Retreat (Global Winner) | Best Luxury Family Resort in North America
- World Luxury Spa Awards | Best Unique Experience Spa in North America | Best Luxury Resort Spa in Latin America | Best Luxury Wellness Spa in Mexico
- Haute Grandeur – Global Hotel Awards | Best Beach Resort on a Global Level | Best Eco Friendly Resort on a Global Level | Best Family Resort in North America | Best Golf Resort in North America | Most Unique Guest Experience in North America
- Haute Grandeur – Global Spa Awards | Best Wellness Retreat on a Global level | Best Health & Wellness Spa in North America | Best Luxury Spa in North America | Best Signature Spa Treatment in North America

Rosewood Mayakoba

- Michelin Guide | Two Key Hotel
- Forbes Travel Guide | Five-Star Resort | Five-Star Spa
- AAA Five Diamond Awards 2024 | Five Diamond Hotel
- MexBest by Quien 2024 | No. 1 Best Service in Mexico
- Condé Nast Traveler Readers’ Choice Awards | Number 2 ‘Top 20 Resorts in Eastern Mexico’
- Travel + Leisure World’s Best Awards 2024 | No. 6: Best Resorts in Mexico and Hall of Fame
- Oprah Daily Hotel O-Wards | The Vow Renewer
- 2024 Modern Luxury Travel Awards | Best of Mexico
- Elite Traveler’s World’s Finest Awards | Top 50 Wellness Suites in the World – The Founder’s Villa
- US News & World Report’s ‘Best Hotels in Mexico 2024’ | Gold Badge, 2024 Best Hotels in Mexico

One&Only Mandarin

- Michelin Guide | Three Key Hotel
- Forbes Travel Guide | Four-Star Resort | Four-Star Spa



Los reconocimientos obtenidos en 2024 reflejan no solo la excelencia operativa de nuestros hoteles, sino también el compromiso constante con brindar experiencias inolvidables y un servicio de clase mundial. Estos logros reafirman el posicionamiento de RLH Properties como un referente en hospitalidad de lujo, impulsado por la pasión, la atención al detalle y el talento de nuestros equipos en cada destino.

Banyan Tree Mayakoba, Riviera Maya

Certificaciones que Resaltan Nuestra Excelencia

A continuación, se presentan las certificaciones que respaldan la gestión sostenible de RLH Properties. Esto incluye tanto las oficinas corporativas como cada una de las propiedades, reflejando el compromiso de la empresa con el cumplimiento de los más altos estándares ambientales, sociales y de gobierno corporativo.



Distintivo de Empresa Socialmente Responsable
Ha sido otorgado a RLH Properties desde 2021 por el Centro Mexicano de Filantropía (Cemefi) y reconoce a las empresas que demuestran su compromiso con una gestión sostenible como parte de su cultura y estrategia de negocio.



RLH Properties en el Índice de Integridad Corporativa de Las 500 empresas más Importantes de México (IC500)
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, 94.1 en 2023 y finalmente 98 puntos sobre 100 en 2024.



Certificación EDGE
En 2023 la Oficina RLH Mandarina obtuvo esta certificación, demostrando eficiencias en los rubros de Energía, Agua y Energía incorporada en Materiales significativas vis a vis el estándar mínimo del 20% requerido por Edge (Sistema de certificación creado por el Banco Mundial para promover eficiencias en el uso de recursos en construcciones).

La oficina de Condominio Mandarina obtuvo esta certificación en el nivel Advanced, que implica un mayor nivel de eficiencia y sostenibilidad, ya que para lograr este nivel se requiere un ahorro de al menos un 40% en energía, además de un 20% de ahorro en agua y energía incorporada en materiales.

Por su parte, se está trabajando fuertemente para obtener esta certificación en el hotel Rosewood Mandarina, esperando obtenerla en 2025.

Certificación en Calidad Ambiental Turística en Mayakoba
Desde 2012, Mayakoba ha integrado la sostenibilidad en todos sus procesos, siendo una de sus primeras iniciativas la incorporación al Programa Nacional de Auditoría Ambiental (PNAA) de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), el cual evalúa y reconoce a las empresas turísticas que cumplen con la legislación ambiental y además logran un desempeño ambiental superior al exigido. Gracias a este compromiso, Mayakoba forma parte del grupo de empresas certificadas en el PNAA, que en conjunto han evitado la emisión de 1.18 millones de toneladas de contaminantes a la atmósfera, según el Informe Anual de Beneficios Ambientales 2024 de PROFEPA.

Esta certificación contempla a Condominio Mayakoba, Golf de Mayakoba y a los cuatro hoteles de Mayakoba.

Los resultados de este compromiso se reflejan en logros concretos. Entre ellos, destaca la reducción del 84 % en residuos sólidos urbanos (RSU), al pasar de 22,829 toneladas en 2019 a solo 3,540 toneladas en 2023. Esto no significa que se dejen de generar residuos, sino que cada vez se envían menos residuos al relleno sanitario a través del reciclaje, reutilización y separación adecuada. Así mismo, se ha incrementado la capacidad de la planta de tratamiento de aguas residuales, logrando un aumento del 22 % en el volumen de agua tratada, garantizando un manejo eficiente del recurso hídrico.

Por su parte, con la intención de lograr la certificación de PROFEPA, en 2022 se realizó la auditoría inicial en las distintas unidades operativas de Mandarina (Condominio Mandarina, hotel One&Only Mandarina, Mandarina Experiences y Oficina RLH Mandarina), resultando en un plan de acción para la obtención del certificado en 2026. Actualmente, este plan de acción está en un 90% de cumplimiento, estando pendiente únicamente trámites gubernamentales.

Certificado Verde
Es otorgado por la Procuraduría de Protección al Ambiente de Quintana Roo (PPA) y reconoce a las empresas que cumplen con un desempeño ambiental superior al exigido por la legislación vigente. Fue otorgado desde 2021 al entorno Mayakoba.





Certificación como Santuario Cooperativo

Fue 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 Plata de EarthCheck

Fue otorgada a One&Only Mandarin desde 2022 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.



Certificación para Actividades Turísticas Sostenibles

Es otorgada por la organización internacional Preferred by Nature. Su estándar está reconocido por el Consejo Global de Turismo Sostenible, que establece y gestiona estándares mundiales para la sostenibilidad de los viajes y el turismo. Este estándar se basa en cuatro principios, entre los que se encuentran la protección a la naturaleza y medio ambiente y la reducción y mitigación de impactos en el clima.

Ha sido otorgada a los hoteles Banyan Tree Mayakoba, Fairmont Mayakoba y Rosewood Mayakoba desde 2011 y desde 2017 al hotel Andaz Mayakoba.

En 2023, el hotel One&Only Mandarin obtuvo por primera ocasión esta certificación, lo que representó un logro importantísimo dado que fue la primera ocasión que se auditó bajo este estándar y considerando que contaba solamente con 3 años de operación. En 2024, ha logrado renovarlo exitosamente.

En 2024, el hotel Four Seasons Ciudad de México obtuvo por primera ocasión esta certificación, luego de grandes esfuerzos encaminados a la mejora de sus procesos, demostrando un genuino compromiso de disminuir su huella ambiental.

Gestión de Calidad y Mejora Continua

Con el objetivo de ofrecer a los huéspedes el más alto nivel de lujo y calidad en el servicio, RLH Properties ha desarrollado e implementado estrategias y procedimientos específicos alineados con los más altos estándares nacionales e internacionales. Entre estas acciones se incluyen la adopción de sistemas de gestión de calidad, ejecución de auditorías de calidad, salud y seguridad, monitoreo continuo de indicadores de calidad, definición de criterios y lineamientos para la selección de proveedores, evaluaciones periódicas y la implementación de un plan maestro de mantenimiento preventivo a las instalaciones y equipos.

En este sentido, el 100% de los activos de RLH Properties contempla criterios ASG en la evaluación de proveedores y cuenta con mecanismos de recesión de contrato cuando no se cumplen los parámetros establecidos. Esta práctica refuerza el compromiso de la empresa con la sostenibilidad, asegurando el cumplimiento de lineamientos ASG y salvaguardando los altos niveles de servicio que caracterizan a sus propiedades.



Hix Bar & Lobby Lounge - Fairmont Mayakoba, Riviera Maya

Identificando y Gestionando los Riesgos

RLH Properties tiene como una de sus prioridades la adecuada gestión de riesgos, con el propósito de identificarlos, evaluarlos, minimizar su impacto y garantizar la continuidad de sus operaciones. En este sentido, la empresa ha implementado diversas estrategias en cada uno de sus activos, para atenderlos de manera integral y fortalecer su capacidad de respuesta ante posibles contingencias. Durante el periodo de reporte, RLH Properties informa que el número y el porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, quejas iniciadas por consumidores, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios, es de cero.

RLH Properties cuenta con una Política de Gestión de Riesgos y Control Interno donde se detallan los procesos para remediar impactos significativos.

En cuanto a la protección de datos, se cuenta con una política, planes de acción ante cualquier fuga, controles de acceso y protección de datos, auditoría de los sistemas de seguridad, además de contar con capacitaciones constantes a los colaboradores sobre privacidad y seguridad de datos.

Este 2024, se contrataron licencias de protección de correo electrónico, además de análisis digital risk y pentesting (también conocido como prueba de penetración o hackeo ético), técnica de ciberseguridad que simula ataques a sistemas informáticos, cuyo objetivo es encontrar vulnerabilidades que puedan ser explotadas por atacantes externos. Este año no se presentaron incidentes relacionados con interrupciones, fugas de información o intentos de hackeo a los sistemas de seguridad de la información de RLH Properties y sus subsidiarias. Además de contar con un robusto sistema de ciberseguridad, la empresa capacita constantemente a los colaboradores en materia de riesgos de manejo y seguridad de la información.

Cuidando a Nuestra Gente: Seguridad Laboral

RLH Properties cuenta con procesos estructurados para la identificación, evaluación e investigación de riesgos laborales en todos sus activos. A nivel corporativo y en sus propiedades, se cuenta con Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene encargadas de realizar inspecciones periódicas, identificar áreas de oportunidad y evaluar constantemente las condiciones laborales para la prevención de accidentes.

El sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo del corporativo de RLH Properties está a cargo del área de Recursos Humanos, que coordina y supervisa todas las acciones necesarias para asegurar un entorno laboral seguro, saludable y alineado con las mejores prácticas del sector.

Para prevenir y mitigar impactos relacionados con la salud y seguridad de los colaboradores, cuyos puestos están directamente vinculados con relaciones comerciales, la empresa cuenta con convenios estratégicos con instituciones de salud privadas para brindar atención oportuna y contribuir al bienestar integral de todos los trabajadores que desempeñan sus funciones dentro del alcance operacional de RLH Properties.

Es importante mencionar que en el corporativo y subsidiarias de RLH Properties se promueve la participación de los colaboradores en toma de decisiones, consultas y comunicación sobre temas de salud y seguridad en el trabajo a través de las Comisiones de Seguridad e Higiene, en cuyas reuniones hay una constante retroalimentación. Esto permite identificar áreas de mejora, ajustar estrategias y asegurar que las acciones implementadas respondan eficazmente a las necesidades y expectativas del personal, asegurando su seguridad y bienestar.

Así mismo, se imparte formación continua a los colaboradores en materia de salud y seguridad en el trabajo, enfocada principalmente en dos rubros: bienestar personal y prevención de riesgos. Se realizan diversas capacitaciones en temas de nutrición y salud que buscan promover hábitos saludables entre los colaboradores y los miembros de las Comisiones de Seguridad e Higiene reciben capacitaciones específicas sobre evacuación, búsqueda y rescate, prevención y combate de incendios, comunicación y primeros auxilios. Constantemente se invita a que más empleados se integren a estas comisiones y bridadas, fortaleciendo la cultura de prevención y seguridad en el área de trabajo.

En Andaz Mayakoba estas actividades incluyen investigaciones profundas para determinar la causa raíz de los incidentes ocurridos, acompañadas por capacitaciones continuas para el personal involucrado.

En activos como Fairmont Mayakoba y Mandarin Experiences, se realizan análisis específicos tras incidentes laborales, realizando entrevistas directas con los colaboradores afectados, estableciendo compromisos de mejora con líderes y colaboradores, y brindando un seguimiento médico constante.

Four Seasons Ciudad de México realiza reuniones mensuales denominadas “Lead with Care”, en las cuales se analizan de manera sistemática los incidentes ocurridos en todos los departamentos, promoviendo así la prevención continua.

Por su parte, One&Only Mandarin implementa un programa integral alineado con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en el que se identifican riesgos ergonómicos, psicosociales y químicos específicos, apoyados por el Programa Interno de Protección Civil.

Golf de Mayakoba gestiona la exposición a riesgos laborales mediante descripciones detalladas de puesto por posición y, aunque no cuenta con una comisión específica, mantiene brigadas dentro de su Programa Interno de Protección Civil.

La siguiente tabla presenta el número de accidentes laborales registrados por cada activo de RLH Properties, así como los días perdidos asociados a dichos incidentes durante el periodo reportado. Es importante destacar que todos los accidentes registrados fueron gestionados oportuna y adecuadamente, por lo que ninguno resultó en fatalidad.

	Accidentes	Días perdidos
Four Seasons Ciudad de México	36	944
Andaz Mayakoba	21	303
Banyan Tree Mayakoba	46	747
Fairmont Mayakoba	23	152
Rosewood Mayakoba	70	1016
Golf de Mayakoba	7	400
One&Only Mandarin	54	1016
Rosewood Mandarin	-	-
Mandarina Experiences	5	260
RLH Corporativo	-	-
Total	262	4,838

Desde 2023, el corporativo de RLH Properties se propuso como objetivo crear un espacio de trabajo con una cultura holística en donde el bienestar incluya los pilares social, físico, emocional, financiero y profesional. Esto se concretó en un programa corporativo de bienestar denominado **VIVE BIEN**, que comprende 4 pilares:

- **Disfruta:** Comprende iniciativas y prestaciones que permiten a los colaboradores tener tiempo de calidad para disfrutar con sus seres queridos, incluyendo: días de vacaciones superiores a la ley, permisos con goce de sueldo superiores a la ley, días flexibles, beneficios en los hoteles de la empresa, ventas especiales, la Política Balance Vida – Trabajo en la que se incluyen los lineamientos para días de trabajo remoto, entre otros.
- **Cuídate:** Incluye iniciativas enfocadas en cuidar y contribuir a la salud de los colaboradores, promoviendo un estilo de vida saludable, incluyendo: programa de nutrición, webinars para el cuidado físico, emocional y financiero, retos de salud y bienestar, carreras deportivas, comedor de empleados subsidiado por la empresa, entre otros.
- **Protégete:** El objetivo de este pilar es que la familia y patrimonio de los colaboradores estén protegidos ante cualquier eventualidad y contempla: seguro de gastos médicos mayores, seguro de vida, caja de ahorro, seguro de gastos funerarios, convenios con notarías, entre otros.
- **Crece:** Tiene el objetivo de promover el crecimiento profesional del equipo y el fortalecimiento de sus habilidades y conocimientos: plataforma LinkedIn Learning con más de 16,000 cursos para el desarrollo de talento, capacitaciones constantes, convenios con institutos y universidades, entre otros.

Riesgos de Sostenibilidad

RLH Properties considera los riesgos de sostenibilidad como aquellos aspectos o situaciones que pueden tener un potencial impacto en el medio ambiente, en sus colaboradores y en las comunidades en las que opera.

En 2024, RLH Properties comenzó a realizar un análisis detallado para la identificación de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en los activos y el corporativo, con el propósito de tenerlos identificados, evaluar su impacto, realizar un mapa de calor y establecer medidas de mitigación y control para asegurar una gestión integral de aquellos riesgos con mayor relevancia para la empresa y sus grupos de interés.

Se identificarán riesgos relacionadas a cada tema material — cambio climático, capital natural, gestión de residuos, relación con las comunidades, derechos humanos, diversidad e inclusión, comportamiento ético y corporativo, estructura y mecanismos de gobernanza, servicio al cliente, gestión de riesgos y algunos temas adicionales que son relevantes actualmente — y se clasificarán en las categorías de riesgo operativo, reputacional, político/legal y de mercado. Este análisis se concluirá en 2025 y se presentará en el informe de ese año.

Los activos de la empresa han detectado algunos riesgos derivados del cambio climático y que tienen un potencial impacto operativo y financiero:

- **Four Seasons Ciudad de México** enfrenta el aumento constante en las temperaturas con un mayor uso de aire acondicionado. Así mismo, ante la escasez de agua, se recurre a la compra de pipas, aumentando los gastos operativos.
- **Andaz Mayakoba** considera el riesgo del aumento del nivel del mar, provocando erosión costera y aumentado los costos de mantenimiento.
- **Banyan Tree Mayakoba** considera que la pérdida de dunas costeras por la erosión representa un riesgo financiero y operativo significativo.
- **Fairmont Mayakoba** considera la erosión costera y el incremento del nivel del mar como una amenaza a las instalaciones y a la experiencia del huésped, agravadas por la presencia de especies como medusas y tiburones.
- **Rosewood Mayakoba** contempla que la escasez y el alza de precios de los productos agropecuarios derivados del cambio climático impactan en la cadena de suministro, encareciendo los insumos de los restaurantes.
- **One&Only Mandarin** considera que la ubicación a pie de playa conlleva un riesgo permanente por el aumento de ciclones y eventos meteorológicos extremos.
- **Mandarina Experiences** enfrenta aumentos de temperatura y potenciales eventos climáticos extremos.
- **Golf de Mayakoba** considera un problema que es común a todo el entorno Mayakoba: la llegada masiva de sargazo y la pérdida de arrecifes de coral como un riesgo de corto plazo y el aumento del nivel del mar e intensas olas de calor como desafíos a largo plazo.

Cada una de estas situaciones evidencian la importancia de robustecer la resiliencia de las operaciones frente a las consecuencias del cambio climático.

Por otro lado, de acuerdo con la información proporcionada por el Sistema Nacional de Información sobre Riesgos del CENAPRED, RLH Properties identifica que el municipio de Solidaridad, Quintana Roo, donde se ubica Mayakoba, presenta un índice de vulnerabilidad de inundación alto y un índice de peligro por inundación muy alto. Asimismo, el municipio de Compostela, Nayarit, donde se encuentra Mandarin, registra un índice de vulnerabilidad y peligro por inundación altos. Por su parte, la alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, donde se localiza el Four Seasons, presenta un índice de vulnerabilidad de inundación alto y un índice de peligro por inundación muy alto.

Cumplimiento Normativo y Regulaciones

Como parte de su gestión de riesgos, RLH Properties realiza un monitoreo constante de las leyes y regulaciones que aplican a sus servicios y operaciones. Este enfoque previene posibles incumplimientos y evita sanciones o afectaciones a la reputación corporativa. Gracias a la implementación de estas medidas, durante 2024 no se identificaron casos de incumplimiento normativo en la mayoría de los activos, con excepción de Fairmont Mayakoba en donde se tuvo un caso que fue atendido de manera inmediata y que representó un gasto mínimo. Este resultado refleja el firme compromiso de RLH Properties con la integridad y la transparencia, así como la eficacia de su sistema de gestión de riesgos.



Maykana Beach Club - Fairmont Mayakoba, Riviera Maya

Anexos: Transparencia y Detalles

Divulgación de Estándares y Métricas

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	Nuestra Esencia Empresarial	12
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Introducción: Bienvenidos a Nuestro Viaje Sostenible	8
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Introducción: Bienvenidos a Nuestro Viaje Sostenible	8
	2-4	Actualización de la información	Introducción: Bienvenidos a Nuestro Viaje Sostenible	8
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Nuestra Esencia Empresarial	11
	2-7	Empleados	Resultados Sociales 2024	126
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	Resultados de Gobernanza 2024	136
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Resultados de Gobernanza 2024	137
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Resultados de Gobernanza 2024	137
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la gestión de impactos	Resultados de Gobernanza 2024	137
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Mensaje de nuestro Director General	4
	2-15	Conflictos de interés	Resultados de Gobernanza 2024	145
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Resultados de Gobernanza 2024	146
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Resultados de Gobernanza 2024	138
	2-19	Políticas de remuneración	Resultados Sociales 2024	128
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	Resultados Sociales 2024	128
	2-21	Ratio de compensación total anual	Resultados Sociales 2024	128
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje de nuestro Director General	4
	2-23	Compromisos y políticas	Resultados de Gobernanza 2024	143
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Resultados de Gobernanza 2024	143
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Resultados de Gobernanza 2024	158
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Resultados de Gobernanza 2024	145, 146
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Resultados de Gobernanza 2024	162
	2-28	Afiliación a asociaciones	Resultados Sociales 2024	119
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Estrategia de Sostenibilidad: Hacia un Futuro Responsable	53
	2-30	Convenios de negociación colectiva	Resultados Sociales 2024	133

Estándar GRI	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
Temas materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Estrategia de Sostenibilidad: Hacia un Futuro Responsable	49
	3-2	Lista de temas materiales	Estrategia de Sostenibilidad: Hacia un Futuro Responsable	50
	3-3	Gestión de los temas materiales	Estrategia de Sostenibilidad: Hacia un Futuro Responsable	49
Biodiversidad 2024	101-1	Políticas para detener y revertir la pérdida de biodiversidad	Resultados Ambientales 2024	95, 98, 102, 103
	101-2	Gestión de los impactos sobre la biodiversidad	Resultados Ambientales 2024	97
	101-3	Acceso y distribución de beneficios	Resultados Ambientales 2024	98, 99, 103
	101-4	Identificación de impactos en la biodiversidad	Resultados Ambientales 2024	95, 98, 99, 103
	101-5	Ubicaciones con impactos en la biodiversidad	Resultados Ambientales 2024	97, 100
	101-6	Causas directas de la pérdida de biodiversidad	Resultados Ambientales 2024	98, 101
	101-7	Cambios en el estado de la biodiversidad	Resultados Ambientales 2024	98, 101
	101-8	Servicios ecosistémicos	Resultados Ambientales 2024	97, 100
Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Nuestra Esencia Empresarial	40
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Resultados de Gobernanza 2024	161
Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Resultados Sociales 2024	128
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Resultados Sociales 2024	112
Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Resultados Sociales 2024	115, 116
	203-2	Impactos Indirectos significativos	Resultados Sociales 2024	115, 116
Prácticas de abastecimiento 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Resultados Sociales 2024	113
Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Resultados de Gobernanza 2024	147, 148
	205-2	Comunicación e información sobre las políticas y procedimientos anticorrupción	Resultados de Gobernanza 2024	148
	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas	Resultados de Gobernanza 2024	148
Competencia desleal 2016	206-1	Casos de comportamiento anticompetitivo	Resultados de Gobernanza 2024	148
Fiscalidad 2019	207-2	Gobernanza, control y gestión de riesgos fiscales	Resultados de Gobernanza 2024	141

Estándar GRI	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Resultados Ambientales 2024	67
	302-3	Intensidad energética	Resultados Ambientales 2024	68
	302-4	Reducción del consumo de energía	Resultados Ambientales 2024	67
	302-5	Reducción de consumo energético	Resultados Ambientales 2024	67
Agua y efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Resultados Ambientales 2024	87
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Resultados Ambientales 2024	89
	303-3	Extracción de agua	Resultados Ambientales 2024	88
	303-4	Vertido de agua	Resultados Ambientales 2024	89
	303-5	Consumo de agua	Resultados Ambientales 2024	90
Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Resultados Ambientales 2024	75
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Resultados Ambientales 2024	75
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Resultados Ambientales 2024	79
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Resultados Ambientales 2024	78
Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Resultados Ambientales 2024	105, 109
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Resultados Ambientales 2024	109
	306-3	Residuos generados	Resultados Ambientales 2024	105
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	Resultados Ambientales 2024	106, 107
	306-5	Residuos destinados a eliminación	Resultados Ambientales 2024	106, 107
Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	Nuestra Esencia Empresarial	41
Empleados 2016	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Resultados Sociales 2024	129
	401-3	Permiso parental	Resultados Sociales 2024	130
Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Resultados Sociales 2024	133
Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Resultados de Gobernanza 2024	159
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Resultados de Gobernanza 2024	160
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	Resultados de Gobernanza 2024	159
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Resultados de Gobernanza 2024	159
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Resultados de Gobernanza 2024	159
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Resultados de Gobernanza 2024	159

Estándar GRI	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
Salud y seguridad en el trabajo 2018	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	Resultados de Gobernanza 2024	159
	403-9	Lesiones por accidente laboral	Resultados de Gobernanza 2024	160
Formación y educación 2016	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Resultados Sociales 2024	131, 132
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Resultados Sociales 2024	131
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Resultados Sociales 2024	132
Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Resultados Sociales 2024	126
	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Resultados Sociales 2024	128
No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Resultados Sociales 2024	132
Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Resultados Sociales 2024	133
Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Resultados Sociales 2024	123, 124
Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Resultados Sociales 2024	123, 124
Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Resultados Sociales 2024	123
Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Resultados Sociales 2024	115
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Resultados Sociales 2024	117
Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Resultados de Gobernanza 2024	150
Marketing y etiquetado 2016	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Resultados de Gobernanza 2024	150
Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Resultados de Gobernanza 2024	150

Indicadores SASB: Un Vistazo al Progreso

Tema	Código	Parámetro	Capítulo	Página
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Resultados de Gobernanza 2024	158
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios	Resultados de Gobernanza 2024	149
Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados	Resultados Sociales 2024	126
Ética empresarial	FN-AC-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria	Resultados de Gobernanza 2024	148
	FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Resultados de Gobernanza 2024	146
Gestión de la energía	SV-HL-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red (3) porcentaje de renovables	Resultados Ambientales 2024	67
Gestión del agua	SV-HL-140a.1	(1) Total de agua extraída, (2) total de agua consumida; porcentaje de estas cantidades que provienen de regiones con estrés hídrico alto o extremadamente alto	Resultados Ambientales 2024	88
Impactos 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	Resultados Ambientales 2024	97, 100
	SV-HL-160a.2	Descripción de las políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de ecosistemas	Resultados Ambientales 2024	98, 102
Prácticas laborales	SV-HL-310a.1	Tasa de rotación (1) voluntaria e (2) involuntaria de los empleados en instalaciones de alojamiento	Resultados Sociales 2024	129
	SV-HL-310a.2	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con violaciones de la legislación laboral	Resultados Sociales 2024, Resultados de Gobernanza 2024	148
	SV-HL-310a.3	(1) Salario promedio por hora para empleados de instalaciones de alojamiento, desglosado por región (2) Porcentaje de empleados de instalaciones de alojamiento que ganan el salario mínimo, desglosado por región	Resultados Sociales 2024	128

Tema	Código	Parámetro	Capítulo	Página
Adaptación al cambio climático	SV-HL-450a.1	Número de instalaciones de alojamiento ubicadas en zonas de inundación de 100 años	Resultados de Gobernanza 2024	162
	SV-HL-000.A	Número plazas de alojamiento disponibles	Nuestra Esencia Empresarial	16
Parámetros de actividad	SV-HL-000.B	Tasa de ocupación media	Nuestra Esencia Empresarial	39
	SV-HL-000.C	Superficie total de las instalaciones de alojamiento	Nuestra Esencia Empresarial	19
	SV-HL-000.D	Número de instalaciones de alojamiento y el porcentaje que son: (1) gestionadas, (2) propiedad y arrendadas, (3) operadas bajo franquicia	Nuestra Esencia Empresarial	18

RLH | PROPERTIES



rlhproperties.com