



Informe Anual de Sostenibilidad 2022

Octubre 2023

RLH | PROPERTIES

Contenido

Informe Anual de Sostenibilidad 2022	5
Nuestra Empresa	9
Filosofía Corporativa	12
Portafolio	14
Hoteles de ciudad	16
Hoteles de playa	19
Otras unidades de negocio	24
Negocio residencial	26
Cadena de valor	27
Ocupación de nuestros activos hoteleros	27
Resultados financieros	28
Estrategia de Sostenibilidad	29
Compromiso con la sostenibilidad	32
Análisis de acciones ASG 2022 y su contribución a los ODS	32
Diagnóstico ASG	41
Tendencias	42
Riesgos	42
Análisis de materialidad	43
Metodología	43
Grupos de interés	45
Principales Logros 2022	47
Ambiental	48
Social	49
Gobernanza	50
Resultados 2022 - Ambiental	51
Cambio climático y emisiones de gases de efecto invernadero	52
Capital natural	58
Gestión de residuos	66

Resultados 2022 - Social	69
Relaciones comunitarias	70
Derechos humanos	73
Diversidad e inclusión	74
Resultados 2022 - Gobernanza	81
Estructura y mecanismos de gobernanza	82
Comportamiento ético corporativo	87
Servicio al cliente	90
Gestión de riesgos	95
Divulgación de estándares e indicadores	97
Índice de contenidos GRI	98
Tabla SASB	102
Anexos	103
Temas materiales	103

Estimados lectores,

Es un orgullo presentar por segunda ocasión los resultados en materia de **Sostenibilidad** de RLH Properties, muestra de nuestro firme compromiso con la creación de valor compartido y convicción de que es posible hacer negocios creando valor a largo plazo para nuestros accionistas, clientes, medio ambiente y sociedad.

En RLH Properties tenemos el objetivo de contribuir genuinamente a la solución de los retos globales de pobreza, hambre, protección al ambiente, adaptación al cambio climático y promoción de una sociedad más justa y próspera. Somos conscientes de la enorme responsabilidad que tenemos, como sector y como empresa, de contribuir activamente a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Por tanto, hemos continuado con paso firme hacia la consolidación de la estrategia de **Sostenibilidad** de nuestra empresa, permeando esta cultura a todos los niveles e impulsando distintas iniciativas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en nuestros activos y corporativo.

Este 2022, realizamos la primera auditoría ambiental en nuestro entorno Mandarin para obtener la Certificación de Calidad Ambiental Turística que otorga la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA). Como resultado, se elaboró un plan de acción a 24 meses para obtener la certificación a mediados de 2025. Así mismo, el hotel One&Only Mandarin – con un desempeño propio de un hotel estabilizado – logró elevar su certificación a nivel Plata con EarthCheck y ha asumido el compromiso de auditarse en 2023 bajo los estrictos estándares de Preferred by Nature, organización internacional reconocida por el Consejo Global de Turismo Sostenible.

Esto representa un paso enorme de cara a nuestro objetivo de llevar a Mandarin al mismo nivel operativo y reputacional que Mayakoba en materia de Sostenibilidad.

Por otro lado, a tan solo dos años del lanzamiento del programa 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 al 100% – este año logramos recaudar más de 3.8 millones de pesos con nuestros huéspedes. El monto total fue destinado a proyectos académicos y ambientales en las comunidades en las que operamos.

Uno de los objetivos de la Agenda 2030, es el de lograr una economía, sociedad y medio ambiente interconectados en equilibrio. En este sentido, este año logramos concretar una alianza con Banco de Alimentos de México (BAMX) y lanzamos el programa **RLH Al Rescate** en todos nuestros activos. Este programa consiste en la recuperación de excedentes de alimento aptos para consumo humano para alimentar a población vulnerable, disminuyendo a su vez las emisiones de gases de efecto invernadero que hubiera generado este alimento en la basura. Al cierre de 2022, logramos recaudar 1.9 toneladas de alimento que permitieron alimentar a más de 700 familias.

En cuanto a nuestro gobierno corporativo, en línea con nuestro compromiso de continuar construyendo una cultura de excelencia, integridad y transparencia, este año logramos mantener nuestra nota de 92 puntos sobre 100 y 5 estrellas en el índice de **Integridad Corporativa de Las 500 empresas más Importantes de México (IC500)**.

Hoy en día nuestra empresa es líder en integridad corporativa, implementando los mejores estándares a nivel nacional e internacional y tenemos la firme intención de continuar trabajando en ser un referente en materia de gobierno corporativo, integridad y transparencia.

Estas y muchas iniciativas más realizadas nos hacen sentir muy orgullosos del camino recorrido este año. Reafirmamos nuestro compromiso de continuar realizando un impecable trabajo en materia de sostenibilidad desde cada uno de nuestros activos, continuar desde el corporativo liderando e implementando distintas iniciativas que contribuyan a lograr los objetivos que nos hemos marcado en esta materia y continuar enriqueciendo este informe cada año.

En **RLH Properties** mantenemos nuestro compromiso de **creación de valor compartido**, convencidos de que una cultura, no solo de excelencia, integridad y transparencia, sino ambientalmente responsable, socialmente justa y económicamente inclusiva, es fundamental para el éxito de nuestra empresa y nuestra permanencia en el largo plazo.



Informe Anual de Sostenibilidad 2022

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

Informe Anual de Sostenibilidad 2022

En **RLH Properties** reafirmamos nuestro compromiso de creación de valor, un compromiso de creación de valor compartido convencidos de que es posible hacer negocios creando valor a largo plazo para nuestros accionistas y, al mismo tiempo, para el medio ambiente y sociedad, incluido nuestro activo más importante, nuestro equipo.

Este año fue muy importante en términos de estrategia de negocio. El Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo de nuestra empresa decidieron realizar una redefinición de la estrategia, y por tanto, de la visión de **RLH Properties** centrando sus operaciones en México y Caribe, geografías donde tenemos un estupendo posicionamiento como líderes del sector de lujo y ultra lujo con gran ventaja competitiva.

Presentamos nuestro segundo **Informe Anual de Sostenibilidad**, que abarca los resultados ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) de RLH Properties, S.A.B. de C.V. en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. Se reportan los resultados ambientales y sociales de nuestros seis activos hoteleros y campo de golf, así como la información más importante en materia de gobernanza del corporativo. Debido a que en 2021 contábamos con dos activos más en nuestro portafolio, los datos cuantitativos de este informe pueden presentar variaciones significativas.

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

El informe se encuentra alineado a los estándares de reporte de información no financiera GRI (Global Reporting Initiative) y SASB (Sustainability Accounting Standards Board), reconocidos a nivel internacional. Esta alineación es fundamental para garantizar que nuestra divulgación sea relevante, transparente y comparable en el sector.

En 2019 el Global Sustainability Standards Board (GSSB) aprobó el GRI Sector Program (programa sectorial de GRI) para mejorar la claridad y consistencia en los informes de sostenibilidad. El objetivo de este programa es desarrollar estándares GRI específicos para sectores de alto impacto. De acuerdo con esta clasificación, RLH Properties participa en el sector del Grupo 3 – Transporte, Infraestructura y Turismo, subsector Hoteles.

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

Sergio Meléndez

Gerente de Sostenibilidad, ASG y Proyectos Especiales
sostenibilidad@rlhproperties.com

Dirección:

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



Nuestra Empresa

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

Nuestra Empresa

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.

Nuestra empresa cuenta con casi 10 años de historia, cotizando en la Bolsa Mexicana de Valores desde 2015. Desde su fundación en 2013, **RLH Properties** ha tenido un crecimiento exponencial, consolidándose como líder en el sector con activos en ubicaciones estratégicas gestionados por operadores hoteleros de prestigio mundial.

FEBRERO
Constitución

MAYO
Adquisición 67%
Four Seasons CDMX

2013



2014

NOVIEMBRE
Contrato **One&Only Mandarin**

NOVIEMBRE
Oferta pública inicial

2015

JULIO
Segunda oferta pública

Inicio **desarrollo Mandarin**

Finaliza renovación
Four Seasons CDMX

NOVIEMBRE
Contrato **Rosewood Mandarin**

DICIEMBRE
Aumento de capital



2016

NOVIEMBRE
Incremento hasta 100%
Four Seasons CDMX

2017



ABRIL
Tercera oferta pública
Adquisición 51%
Mayakoba

MAYO
Incremento hasta 80%
Rosewood Mayakoba y Fairmont Mayakoba



2018

ENERO
Incremento hasta **100% Mayakoba** y adquisición componente residencial **Mayakoba**

ABRIL
Aumento de capital

Adquisición residencial **Mandarin**

DICIEMBRE
Internacionalización

Adquisición **Villa Magna Madrid**



2019

SEPTIEMBRE
Aumento de capital

NOVIEMBRE
Inicio de operación **One&Only Mandarin**



2020



2021

NOVIEMBRE
Venta del **Rosewood Villa Magna**

Venta del **Bless Hotel Madrid**

Finalización expansión **Banyan Tree Mayakoba**

Remodelación **Fairmont Mayakoba**



2022

DICIEMBRE
Remodelación **Rosewood Mayakoba**

NOVIEMBRE
Reapertura **Bless Hotel Madrid**

OCTUBRE
Apertura **Rosewood Villa Magna**

JULIO
Adquisición **Bless Hotel Madrid**

MAYO
Aumento de capital

2024+



Apertura **Rosewood Mandarin**

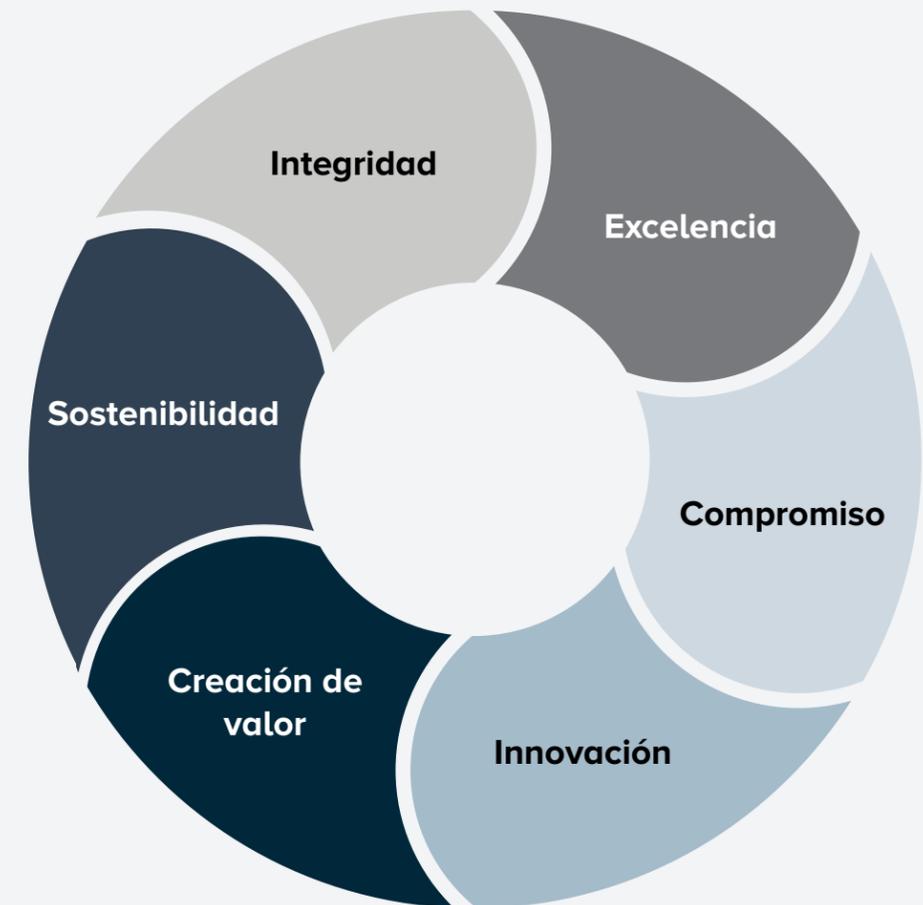
Filosofía Corporativa

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

- 1. Selección de oportunidades de inversión:** Estamos enfocados en crear un portafolio irremplazable de activos hoteleros de lujo y ultra lujo en ubicaciones únicas a través de adquisiciones y desarrollo, tanto en destinos de playa como urbanos, siempre de cara a mantener nuestro liderazgo en el sector.
- 2. Posicionamiento con los operadores hoteleros de mayor reconocimiento a nivel mundial:** Mantenemos relaciones exclusivas y sólidas con los operadores hoteleros de mayor prestigio a nivel mundial que permiten acceder, junto con una extensa red de contactos en diversos sectores, a oportunidades de inversión únicas, así como apalancarse en las prestigiosas marcas de los operadores de cara al desarrollo y comercialización de productos residenciales únicos.
- 3. Aumento de la rentabilidad de los hoteles adquiridos:** Realizamos una gestión activa y estratégica enfocada en la maximización de la rentabilidad de los activos y consecuente creación de valor.
- 4. Creación de un portafolio balanceado y diversificado:** Tenemos el objetivo de mantener un portafolio balanceado y diversificado, tanto por destinos de playa y ciudad, como geográficamente.

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

Valores



Misión

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

Visión

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

Portafolio

Al 31 de diciembre de 2022, RLH Properties cuenta con 6 activos hoteleros en operación que totalizan 1,251 habitaciones, 142 residencias de propiedad completa, 192 residencias fraccionales - todas con marcas hoteleras asociadas -, un campo de golf de 18 hoyos y un club ecuestre y de polo.

Se encuentran en desarrollo el hotel Rosewood Mandarin, con aproximadamente 140 habitaciones y las Rosewood Residences Mandarin, con aproximadamente 93 residencias. RLH cuenta, en total, con un área de 515.65 hectáreas.



Ciudad de México



Nayarit



Quintana Roo



Hotel	Año Fundación	Número de Habitaciones	Hectáreas
Four Seasons Mexico City	1994	240	0.64
Andaz Mayakoba	2016	214	10.1
Banyan Tree Mayakoba	2009	162	14
Fairmont Mayakoba	2006	401	97
Rosewood Mayakoba	2007	129	14
One&Only Mandarin	2020	105	34

Hoteles de ciudad

Four Seasons Ciudad de México

El hotel Four Seasons Ciudad de México abrió sus puertas en 1994 y está ubicado en avenida Paseo de la Reforma, corazón del distrito financiero de la ciudad. Luego de su renovación en 2015, se convirtió en el líder del mercado y referente de lujo en la ciudad, distinguiéndose por su elegancia y construcción estilo hacienda alrededor de un patio interior. El hotel se encuentra cerca de varios puntos de interés, atracciones turísticas y centros comerciales.





Rosewood Mayakoba, Riviera Maya

Hoteles de playa

Entorno Mayakoba

Ubicado en la Riviera Maya se encuentra Mayakoba, “lugar que está sobre el agua” en lengua maya. En equilibrio con la naturaleza y con más de 300 especies de vertebrados, aves en su gran mayoría, Mayakoba es un destino de 250 hectáreas rodeado por la belleza natural de canales cubiertos de mangles, lagunas de agua cristalina, selva tropical, cenotes y una de las playas de arena blanca más extensas de la zona. Gracias a sus diversos programas de protección al medio ambiente y al constante y especial cuidado del ecosistema, los manglares han podido crecer desde los cuatro a los doce metros de altura y el número de especies animales ha incrementado de manera importante.

Mayakoba obtuvo en 2011 el premio Ulysses que otorga la Organización Mundial del Turismo en la categoría de Innovación en las Empresas por ser un Desarrollo Sustentable y Socialmente Responsable. Desde 2013 obtuvo la Certificación en Calidad Ambiental Turística en el Nivel de Desempeño Ambiental 1 por parte de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) con renovaciones en 2015 y 2017. Posteriormente, en 2019 obtiene la certificación en el Nivel de Desempeño Ambiental 2, el más alto que otorga la autoridad, siendo el único destino turístico con este nivel de desempeño en el Estado de Quintana Roo. Mayakoba cuenta también con el Certificado Verde otorgado por la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de Quintana Roo y que reconoce a las empresas que cumplen con un desempeño ambiental superior al exigido por la legislación vigente.

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

Hoy en día, Mayakoba es un referente de sostenibilidad a nivel nacional e internacional, regido por un sólido sistema de gestión ambiental integrado por diversas políticas y programas:

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



GARANTÍA DE SUSTENTABILIDAD

MÉXICO



Condominio Mayakoba

El entorno Mayakoba es administrado por Condominio Mayakoba, asociación civil independiente a RLH Properties que administra las áreas y bienes comunes. Es responsable de procurar el mejoramiento y mantenimiento del Condominio, especialmente en lo que se refiere a condiciones de seguridad, higiene, preservación de vialidades, áreas verdes comunes, drenaje, iluminación y suministro de agua.

Andaz Mayakoba

El hotel Andaz Mayakoba abrió sus puertas a finales de 2016. Cuenta con un estilo casual y moderno, exponiendo en sus edificios arte de vibrantes colores. Ofrece diversos conceptos culinarios y amenidades como albercas, actividades al aire libre, espacio para eventos, spa, gimnasio, instalaciones para reuniones, entre otros.

Banyan Tree Mayakoba

El hotel Banyan Tree Mayakoba abrió sus puertas en 2009. Su diseño inspirado en la cultura asiática, junto a un servicio que combina lo mejor de las experiencias mexicanas y asiáticas, lo distingue del resto de los hoteles de lujo en México. Este 2022 se concluyó con el espectacular proyecto de expansión del hotel con la entrega de 7 villas en la laguna. Este ambicioso proyecto requirió una inversión de aproximadamente 50 millones de dólares y consistió en la construcción de 34 nuevas villas frente a la playa, siete villas sobre la laguna y el nuevo club de playa, Sands Beach Club.

Fairmont Mayakoba

El hotel Fairmont Mayakoba abrió sus puertas en 2006. Cuenta con la playa más extensa de Mayakoba y su estilo arquitectónico se fusiona a la perfección con su frondoso entorno frente al mar. Este 2022 se concluyó con la ambiciosa renovación del hotel que incluyó la renovación de lobby, habitaciones y centros de consumo de alimentos y bebidas, así como la construcción de su nuevo y espectacular club de playa: Maykana.

Rosewood Mayakoba

El hotel Rosewood Mayakoba abrió sus puertas en 2007. Es un resort inmerso en un mundo privado de lujo excepcional y refinada belleza. El hotel es líder de mercado y reconocido entre los mejores hoteles de México y del mundo. Rosewood Mayakoba establece un nuevo estándar para la sofisticación atemporal, ofreciendo una experiencia hotelera verdaderamente diferente y de ultra lujo. Sus 129 suites privadas cuentan con piscinas climatizadas y amplias terrazas, muchas con muelles privados a los canales.



Fairmont Mayakoba, Riviera Maya

Entorno Mandarin

Ubicado en la Riviera Nayarit, a una hora del aeropuerto de Puerto Vallarta, el destino Mandarin cuenta con 265 hectáreas de espectacular selva tropical y 1.6 kilómetros de playa a un costado de la montaña Sierra de Vallejo. Mandarin está concebido para ser el mejor desarrollo de lujo de México y uno de los mejores del mundo. Sus exuberantes vistas y su baja densidad se traducen en una experiencia exclusiva de inmersión en la naturaleza para quien lo visita. Está configurado por una hermosa bahía abrazada a sus extremos por dos montañas, en una de las cuales se construyó el hotel One&Only Mandarin y en la otra se desarrollará el hotel Rosewood Mandarin. En el centro del destino, la zona plana, se encuentra una de las más excepcionales amenidades, el Mandarin Polo & Equestrian Club.

Mandarin se caracteriza por un ecosistema espectacular que cuenta con árboles de más de 200 años de antigüedad y con una gran variedad de flora y fauna. Desde su concepción, nace con especial respeto, cuidado y preservación del medio ambiente y eventualmente, buscará obtener certificaciones, distintivos y reconocimiento del nivel de los que ostenta Mayakoba.

Condominio Mandarin

La administración del entorno Mandarin está a cargo de Condominio Mandarin, asociación civil independiente a RLH Properties. Condominio Mandarin es responsable del mantenimiento y operación de las áreas y bienes comunes, así como de procurar el mejoramiento y mantenimiento del destino, especialmente en cuanto a sus condiciones de seguridad, higiene, aspectos ambientales, preservación de vialidades, áreas verdes comunes, iluminación, drenaje, suministro de agua y energía eléctrica.

One&Only Mandarin

El hotel One&Only Mandarin se ubica sobre 34 hectáreas de la costa de la Riviera Nayarit, frente al mar y sumergido en un inigualable ambiente de confort, belleza y serenidad. El hotel abrió sus puertas el 1 de noviembre del 2020 y ha sido reconocido como uno de los mejores hoteles del mundo. Sus modernas y elegantes villas entre árboles y en acantilados ofrecen las más espectaculares vistas y un entorno vibrante y energético especialmente creado para reconectarse con la naturaleza.

Rosewood Mandarin

El hotel Rosewood Mandarin estará ubicado en lo alto de la montaña norte junto al estero. Contará con aproximadamente 140 habitaciones y un complejo residencial privado; ofrecerá a sus huéspedes y residentes una experiencia única y personalizada. Rosewood Mandarin contará además con un amplio abanico de estilos gastronómicos, un club de playa, spa, albercas y un gimnasio. Su inauguración se estima para finales de 2024.



Otras unidades de negocio

El Camaleón Mayakoba

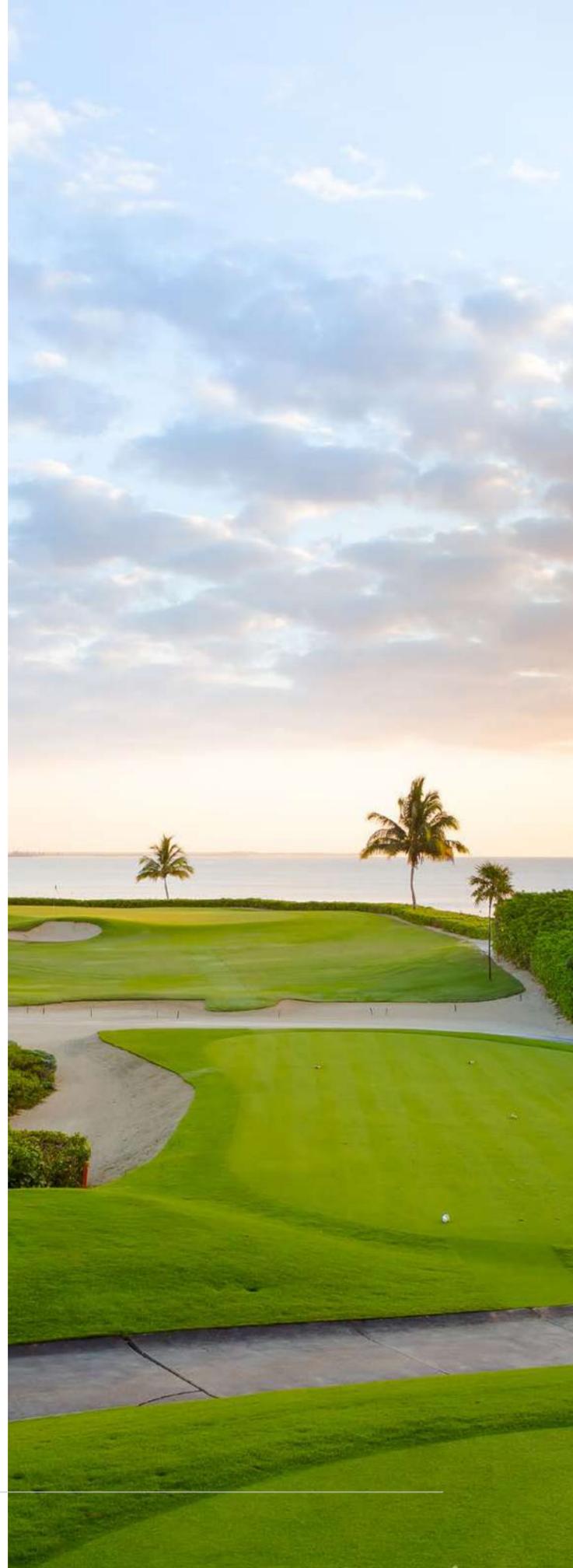
El Camaleón Mayakoba es considerado una obra maestra diseñada por Greg Norman que fusiona, entre 18 hoyos, ecosistemas de jungla y selva tropical, manglares, canales y lagunas de agua dulce y playas de la Riviera Maya. Fue inaugurado en 2005 y está situado en 52 hectáreas que recorren todo el entorno Mayakoba. Sus 18 hoyos capturan vistas espectaculares en todas direcciones y cuenta con capacidad para golfistas de todos los niveles, con cinco marcas de salida en cada hoyo.

El campo hizo historia cuando se convirtió en el primer campo de golf fuera de Estados Unidos y Canadá en recibir un torneo del PGA Tour. Al cierre de 2022, se han celebrado 16 ediciones de este torneo y en 2023 El Camaleón se convertirá en anfitrión de la primera edición de LIV Golf Mayakoba, primer torneo de LIV Golf League en América Latina y torneo inaugural de la temporada 2023.

Asimismo, el Camaleón Mayakoba cuenta con una casa club, una zona de práctica y con la primera y única escuela de golf Jim Mclean, en operación desde 2009.

Mandarina Polo & Equestrian Club

Ubicado en el centro de Mandarina, en la zona plana, ofrece a los residentes y huéspedes una amplia gama de actividades ecuestres, tales como salto, dressage y polo. Cuenta con un campo de polo de talla mundial, una pista hípica techada y una al aire libre, 20 establos y una clínica veterinaria. Con una arquitectura innovadora, el club se fusiona con el paisaje natural para que jinetes de todas las edades, habilidades y nacionalidades se reúnan a aprender, practicar y competir.

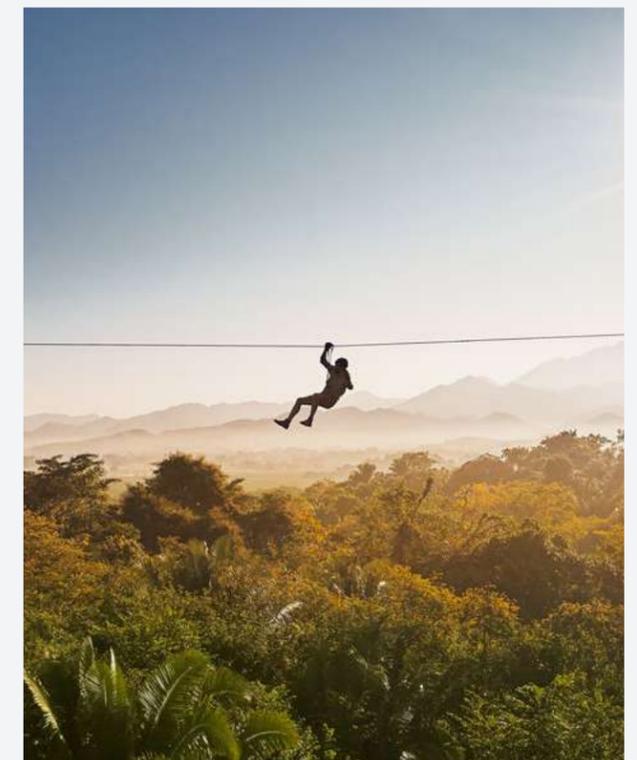
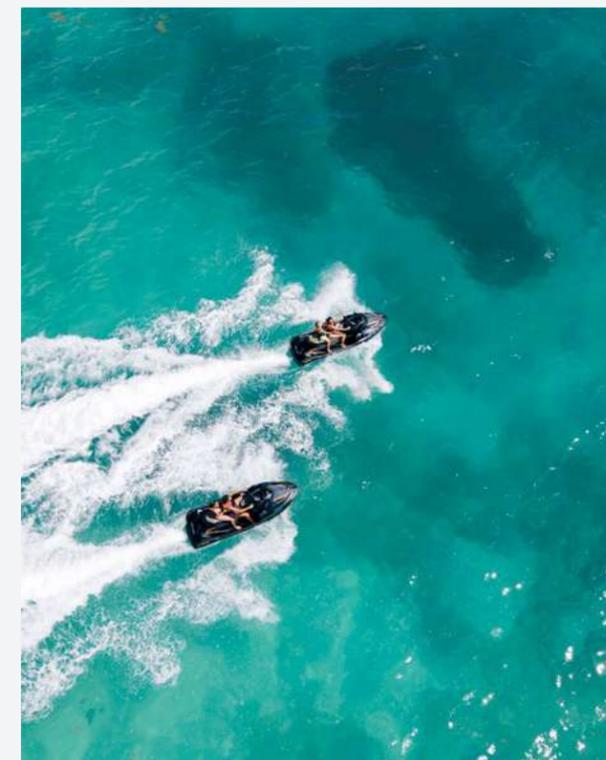


Mayakoba Experiences

Mayakoba Experiences es la unidad de negocio dentro de Mayakoba dedicada a ofrecer actividades, generalmente al aire libre, para disfrutar del entorno Mayakoba al máximo. Cuenta con una amplia gama de actividades para familias, parejas y personas activas tales como: kayak, tiro con arco, tenis, recorrido en bote y ciclismo. Además, cuenta con un centro de buceo y con novedosas actividades acuáticas como motos acuáticas y tablas de surf motorizadas. Recientemente se ha incorporado un barco deportivo de lujo de 55 pies de la marca Van Dutch, con el que se puede navegar por el mar Caribe y visitar playas próximas a Mayakoba. En el corazón de Mayakoba, cuenta con “El Pueblito”, que ofrece diversas opciones de gastronomía, compras y otros tipos de entretenimiento (sala de juegos, conciertos, escuela de cocina, etc.).

Mandarina Experiences

Mandarina Experiences es la unidad de negocio dentro de Mandarina dedicada a ofrecer actividades para disfrutar al máximo del entorno Mandarina, centrado en residentes y huéspedes que buscan la oportunidad de reconectar con la naturaleza. Ofrece actividades tales como: hiking, bicicleta, tenis, paseos a caballo, buceo, avistamiento de ballenas, pesca, novedosas actividades acuáticas, entre otras. Cuenta con el club de playa “Canalan Beach Club” que ofrece un entorno impresionante junto al mar para descansar, disfrutar de los más bellos atardeceres del Pacífico Mexicano y de su restaurante italiano Allora. Así mismo, este 2022 inició con la operación de dos restaurantes estilo pop-up, Chukker y El Huerto con una increíble oferta culinaria con ingredientes frescos y vibrantes recogidos de la cosecha orgánica de Mandarina.



Negocio residencial

Fairmont Residences Mayakoba y Fairmont Heritage Place Mayakoba

Fairmont Residences Mayakoba cuenta con 54 residencias en propiedad completa y Fairmont Heritage Place con 192 en copropiedad. Están compuestas por unidades de 3 y 4 habitaciones que cuentan con los inigualables servicios y con exclusivas amenidades propias de Fairmont Mayakoba. Estas residencias se encuentran separadas del hotel, lo que otorga privacidad y exclusividad a sus propietarios.

Rosewood Residences Mayakoba

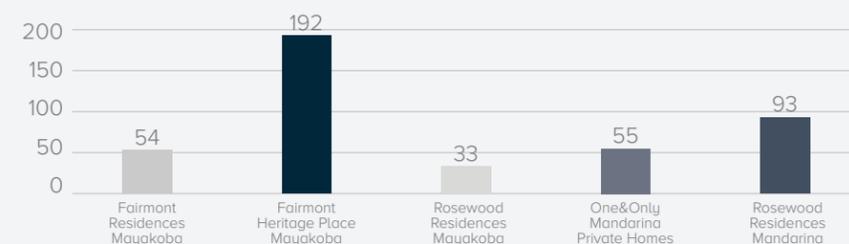
Rosewood Residences Mayakoba está integrada por 33 unidades en propiedad completa, amuebladas con todo lujo y comodidad sin igual, cuentan con 2 a 5 habitaciones. Las residencias reflejan de forma auténtica la historia, cultura y geografía única de Mayakoba. Sus propietarios tienen acceso a todas las instalaciones del hotel Rosewood Mayakoba y al programa Rosewood Reserve que incluye beneficios y privilegios exclusivos en cada hotel de la colección Rosewood.

One&Only Mandarin Private Homes

Es una colección de 55 villas de exquisito diseño que se integran completamente con la naturaleza. Ubicadas entre los árboles de la selva tropical, con vistas a las montañas y al mar Pacífico, estas residencias son las primeras en el mundo operadas por la importante e icónica marca One&Only dentro del segmento de ultra lujo. Cada villa es un retiro privado, sereno y aislado. Los residentes de las villas pueden disfrutar de las amenidades y servicios que ofrece el hotel One&Only Mandarin y todo el entorno Mandarin.

Rosewood Residences Mandarin

Rosewood Residences Mandarin contará con una colección de aproximadamente 93 residencias privadas con increíbles vistas panorámicas, en donde los residentes podrán disfrutar de una amplia oferta gastronómica, un club de playa, gimnasio y del spa del hotel Rosewood Mandarin, entre otros.



Cadena de valor

Como parte de la operación de nuestros activos, gestionamos cuidadosamente una importante cadena de suministro con elementos de la más alta calidad y que incluye alimentos y bebidas, mobiliario y equipo, insumos de mantenimiento, así como proveedores de servicios que cumplan con los más altos estándares de sostenibilidad y de integridad corporativa.

Ocupación de nuestros activos hoteleros

En 2022 hubo un incremento en la ocupación de la mayoría de nuestros activos hoteleros respecto a 2019, con excepción de Fairmont Mayakoba que disminuyó su oferta de habitaciones debido a los trabajos de renovación y Four Seasons Mexico City que ha tenido un desafío significativo en la recuperación post pandemia.

En aquellos hoteles que tuvieron una mayor ocupación respecto a 2019, presentan un consecuente incremento en el consumo de energía eléctrica, agua y generación de residuos.

Ocupación	Real 2022	Real 2019	Diferencia
Activos en Operación	60%	64.6%	-7.1%
Activos Estabilizados	59.7%	64.6%	-7.6%
Four Seasons Mexico City	75.2%	82.5%	-8.8%
Fairmont Mayakoba	44.4%	66.1%	-32.9%
Rosewood Mayakoba	67.6%	58.9%	14.7%
Banayan Tree Mayakoba	71.1%	55.6%	27.9%
Andaz Mayakoba	57.6%	50.1%	14.9%
Activos en Ramp Up¹	63.5%	0%	0%
One&Only Mandarin	63.5%	0%	0%

¹One&Only se inauguró en noviembre de 2020.

Resultados financieros

GRI 201-1

Indicadores Operativos del 2022

Activos Estabilizados y Otros Activos

Indicador	2019	2020	2021	2022	% Var. 2022 vs. 2019	% Var. 2022 vs. 2021
ADR (USD)	433	483	538	651	50.5%	21.0%
ADR (MXN)	8,307	9,715	10,960	13,063	57.2%	19.2%
Ocupación (%)	68.0%	31.6%	53.7%	59.7%	(8.3 pp)	6.0 pp
RevPAR (USD)	294	153	289	389	32.0%	34.5%
RevPAR (MXN)	5,651	3,073	5,886	7,796	38.0%	32.4%
Ingresos Totales (USD '000)	176,414	94,835	216,861	290,720	64.8%	34.1%
Ingresos Totales (MXN '000)	3,389,542	1,915,836	4,415,223	5,832,627	72.1%	32.1%
EBITDA* (USD '000)	47,710	8,144	49,740	80,036	67.8%	60.9%
EBITDA* (MXN '000)	913,665	117,182	1,017,233	1,605,170	75.7%	57.8%
EBITDA* Neto de Fondo de Reserva (USD '000)	41,833	6,573	45,690	70,933	69.6%	55.3%
EBITDA* Neto de Fondo de Reserva (MXN '000)	800,759	86,410	934,579	1,422,555	77.7%	52.2%
Margen EBITDA (%)	27.0%	6.1%	23.0%	27.5%	0.6 pp	4.5 pp
Margen EBITDA Neto de Fondo de Reserva (%)	23.6%	4.5%	21.2%	24.4%	0.8 pp	3.2 pp

Activos en Operación

Indicador	2019	2020	2021	2022	% Var. 2022 vs. 2019	% Var. 2022 vs. 2021
ADR (USD)	414	464	601	726	75.3%	20.7%
ADR (MXN)	7,954	9,321	12,250	14,573	83.2%	19.0%
Ocupación (%)	64.6%	30.8%	54.0%	60.0%	(4.6 pp)	6.0 pp
RevPAR (USD)	267	143	325	436	62.8%	34.1%
RevPAR (MXN)	5,136	2,874	6,615	8,743	70.2%	32.2%
Ingresos Totales (USD '000)	197,411	110,184	255,637	347,603	76.1%	36.0%
Ingresos Totales (MXN '000)	3,792,536	2,222,990	5,204,854	6,977,364	84.0%	34.1%
EBITDA* (USD '000)	50,006	8,298	62,161	93,905	87.8%	51.1%
EBITDA* (MXN '000)	957,157	111,083	1,270,164	1,884,962	96.9%	48.4%
EBITDA* Neto de Fondo de Reserva (USD '000)	43,499	6,277	57,649	83,706	92.4%	45.2%
EBITDA* Neto de Fondo de Reserva (MXN '000)	832,161	71,364	1,178,062	1,680,346	101.9%	42.6%
Margen EBITDA (%)	25.2%	5.0%	24.4%	27.0%	1.8 pp	2.6 pp
Margen EBITDA Neto de Fondo de Reserva (%)	21.9%	3.2%	22.6%	24.1%	2.1 pp	1.4 pp

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

Estrategia de Sostenibilidad

GRI 2-22, 2-24

Estrategia de Sostenibilidad

Con el objetivo de asegurar nuestra permanencia a largo plazo, alineados a las tendencias globales de desarrollo sostenible y en respuesta a diversos requerimientos de nuestros grupos de interés, en 2020 comenzamos con los esfuerzos para integrar la sostenibilidad en la estrategia corporativa de **RLH Properties**.

Desde entonces, además de obtener diversos reconocimientos y distintivos, iniciamos los trabajos para desarrollar la estrategia de **Sostenibilidad** de **RLH Properties** con el apoyo de un consultor experto:

1. En abril de 2021 realizamos el primer **Análisis de Acciones ASG** de la empresa y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (**ODS**) de la Agenda 2030 de la ONU. Este ejercicio fue validado por el consultor y continúa realizándose anualmente.
2. A finales de 2021 realizamos un **Diagnóstico ASG** para conocer el grado de cumplimiento en sostenibilidad de la empresa (42%). Se establecieron los estándares GRI y SASB como metodología de reporte de información y se desarrolló un plan de acción de alto nivel para atender las áreas de oportunidad identificadas.

3. En enero de 2022, concluimos con el **Análisis de Materialidad** de **RLH Properties** para identificar los temas relevantes para nuestra empresa y sus grupos de interés. Se determinaron también los principales indicadores ASG a medir, monitorear y reportar (57 indicadores GRI, 8 SASB y 26 complementarios).
4. A mediados de 2022, estructuramos el **cuestionario maestro** para levantamiento y gestión de **información ASG** 2019-2021.
5. A finales de 2022, emitimos el **primer Informe Anual de Sostenibilidad** (medición base cero de temas materiales).



Para 2023, continuaremos avanzando en la estrategia de Sostenibilidad y tenemos los siguientes objetivos:

- Desarrollaremos un inventario de emisiones de alcance 1 y 2 para todos los activos.
- Estableceremos 10 KPIs ASG transversales a todos los activos de RLH.
- Definiremos objetivos al 2030 para los KPI ASG establecidos.



Compromiso con la sostenibilidad

En **RLH Properties** tenemos el objetivo de consolidarnos como líderes y referentes de sostenibilidad en el sector, por lo que estamos trabajando en una estrategia de sostenibilidad robusta que sea un pilar para continuar:

- Disminuyendo nuestro impacto ambiental
- Fomentando el consumo responsable de recursos
- Garantizando la conservación de biodiversidad y servicios ecosistémicos
- Contribuyendo activamente con las comunidades en las que operamos
- Asegurando el bienestar y prácticas laborales justas en nuestra plantilla laboral

Análisis de acciones ASG 2022 y su contribución a los ODS

En **RLH Properties** reafirmamos nuestro compromiso de creación de valor, un compromiso de **creación de valor compartido** convencidos de que es posible hacer negocios creando valor a largo plazo para nuestros accionistas y, al mismo tiempo, para el medio ambiente y sociedad, incluido nuestro activo más importante, nuestro equipo. Somos conscientes de la enorme responsabilidad que tenemos como sector y como empresa de contribuir activamente a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, así como de la relevancia que tiene la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio. Deseamos ser parte de la solución a los retos globales de pobreza, protección al planeta, promoción de la paz y prosperidad, con la firme convicción de integrar la sostenibilidad en la estrategia de nuestra empresa y a todos los niveles de actuación de esta.

En **RLH Properties** llevamos a cabo diversas acciones de sostenibilidad a lo largo del año. Además, elaboramos un ejercicio que vincula estas acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por las Naciones Unidas como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.



Disclaimer

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

Ambiental

Acciones 2022

Certificado de Calidad Ambiental Turística en el Nivel de Desempeño Ambiental 2 en Mayakoba:

Es otorgado por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) y es el máximo nivel que una empresa puede alcanzar. Fue otorgado en 2019 al entorno Mayakoba (hoteles Andaz, Banyan Tree, Fairmont y Rosewood, campo de golf El Camaleón y Fairmont Heritage Place) y permanece vigente. Es importante mencionar que Mayakoba cuenta con esta certificación en Nivel 1 desde 2013, renovándose en los años subsecuentes hasta obtener la certificación en Nivel 2 en 2019.

Certificado en Turismo Sostenible en Hoteles de Mayakoba:

Es otorgado por la organización internacional Preferred by Nature. Los hoteles Banyan Tree, Fairmont y Rosewood lo obtuvieron desde 2011 y el hotel Andaz desde 2017. Esta certificación, en el caso de hoteles y operadores turísticos, certifica a aquellos que demuestran pleno cumplimiento de los principios empresariales, socioculturales y ambientales del estándar de Turismo Sostenible de Preferred by Nature, reconocido por el Consejo Global de Turismo Sostenible. En 2022 se llevó a cabo exitosamente la auditoría para la renovación del certificado, permaneciendo vigente a la fecha.

Certificado Verde en Mayakoba:

Es otorgado por la Procuraduría de Protección al Ambiente de Quintana Roo (PPA). En septiembre de 2021 fue otorgado al entorno Mayakoba incluyendo a los cuatro hoteles, campo de golf El Camaleón y Fairmont Heritage Place. Este reconoce a las empresas que cumplen con un desempeño ambiental superior al exigido por la legislación vigente.

Distintivo "S" en Hoteles de Mayakoba:

Es otorgado por la Secretaría de Turismo (SECTUR). Lo ostentan desde 2016 los hoteles Fairmont, Banyan Tree, Rosewood y posteriormente el hotel Andaz. Este distintivo es un reconocimiento a las buenas prácticas sustentables en el desarrollo de proyectos turísticos y al compromiso de las empresas turísticas que operan en México bajo los criterios globales de sustentabilidad. Actualmente permanece vigente.

Certificado como Santuario Cooperativo del Campo de Golf El Camaleón:

Es otorgado por Audubon International en los siguientes componentes: (i) manejo del hábitat y vida silvestre, (ii) conservación del agua, (iii) manejo de la calidad del agua, (iv) concientización y educación ambiental y, (v) reducción y seguridad en el uso de productos químicos. Se obtuvo desde 2006 y se recertifica cada 2 o 3 años conforme la organización lo solicite. Actualmente permanece vigente.

ODS Impactado



Ambiental

Acciones 2021

Auditoría ambiental realizada en Mandarinina:

Durante 2022 se iniciaron los trabajos formales para la certificación de calidad ambiental turística que otorga PROFEPA. En septiembre se realizó la auditoría correspondiente a cargo de una unidad verificadora y, basado en los resultados, se inició la elaboración del plan de acción a dos años para la obtención de la certificación en Nivel 1 en Mandarinina.

Certificación Plata de EarthCheck en One&Only Mandarinina:

Esta certificación es otorgada por EarthCheck, organización internacional dedicada a la certificación ambiental para la industria de turismo y hospitalidad. El hotel One&Only Mandarinina la obtuvo por primera vez en 2021 con nivel Bronce y durante 2022 logró la certificación en nivel Plata (vigente por tres años).

Planta de tratamiento de El Monteón, Nayarit:

En 2020, Mandarinina apoyó a los habitantes del municipio de El Monteón para conseguir fondos por 7 millones de pesos del Estado para rehabilitar y poner en funcionamiento la planta de tratamiento de agua. En adición a esto, desde 2021 Mandarinina ha cubierto los gastos por concepto de seguridad en la planta (420 mil pesos anuales) y se hará cargo de la operación en cuanto esta sea entregada formalmente por el ejido. Esta acción permite que se purifiquen las aguas negras provenientes de 3,500 habitantes aproximadamente y reducir el impacto ambiental de su descarga.

Día de la Tierra 2022:

En conmemoración del Día de la Tierra, en abril se organizó una actividad interactiva en colaboración con la fundación Reforestamos México con empleados en nuestra oficina en CDMX en el Bosque de Chapultepec. Esta actividad consistió en un recorrido para conocer e identificar las especies de flora y fauna en el bosque a través de una aplicación móvil. Adicionalmente se realizó un donativo de 53,906 pesos a la asociación para asegurar más y mejores bosques en nuestro país. Nuestra empresa tiene la intención de conmemorar el Día de la Tierra cada año.

ODS Impactado



Ambiental

Acciones 2021

Reef Week Mayakoba:

RLH Properties apoya distintas causas – principalmente relacionadas con el medio ambiente y educación – a través de Sancus Foundation, que actúa como fundación de segundo piso que destina sus recursos a proyectos de distintas asociaciones civiles. Uno de estos proyectos es el programa de restauración de arrecifes de coral liderado por la asociación Oceanus, que contempla la restauración de por lo menos 5,000 colonias de coral a lo largo de cinco años con el objetivo de promover el cuidado de nuestros océanos y sus ecosistemas, fundamentales para nuestro planeta.

Durante 2022 se trasplantaron exitosamente 1,000 colonias de coral en el Caribe Mexicano, alcanzando 2,000 colonias trasplantadas desde el inicio del programa en 2021.

En julio de 2022 se llevó a cabo por segundo año consecutivo Reef Week Mayakoba, en donde además de realizar trabajos de restauración de arrecifes, se realizaron talleres de educación ambiental y actividades interactivas en la playa de Mayakoba con nuestros huéspedes. Así mismo, se convocó una vez más a los empleados de RLH Properties a participar en la iniciativa a través de un concurso, decorando con sus familias las bases en las que se trasplantarían los corales. Nuestra empresa tiene la intención de continuar con esta iniciativa en conmemoración del Día de los Océanos cada año.

Limpieza de Playa Yum Yum en la Reserva de la Biósfera de Sian Ka'an, Quintana Roo:

En el marco de la Limpieza Internacional de Costas y Playas, en octubre de 2022 Mayakoba organizó, en conjunto con la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas, la limpieza de esta playa. Se contó con la participación de 55 voluntarios (incluidos empleados del entorno Mayakoba y oficina RLH) y se recolectaron aproximadamente 720 kg de residuos (en su mayoría plástico) que fueron entregados al centro de acopio de Tulum.

ODS Impactado



Social

Acciones 2022

Distintivo ESR 2022:

El 25 de febrero de 2022 el Centro Mexicano de Filantropía (Cemefi) y AliaRSE otorgaron a RLH Properties el Distintivo ESR, el cual reconoce y acredita ante sus grupos de interés a las empresas que asumen voluntaria y públicamente el compromiso de implantación y mejora continua de una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio.

El distintivo es otorgado a las empresas mexicanas que alinean su gestión de negocio en cuatro ámbitos estratégicos:

- Ética empresarial:** evaluando el compromiso ético, Código de Conducta, transparencia y legalidad, la prevención de negocios ilícitos, entre otros.
- Calidad de vida en la empresa:** evaluando las condiciones laborales, balance familia y trabajo, capacitación y desarrollo, la diversidad e igualdad de oportunidades, salud y seguridad laboral.
- Vinculación con la comunidad:** evaluando el compromiso con la comunidad y su desarrollo, la inversión social, el voluntariado corporativo, la mercadotecnia responsable, la promoción del consumo responsable, entre otros temas.
- Cuidado y preservación del medio ambiente:** evaluando las políticas ambientales, inversión sustentable, capacitación y programas ambientales, información y comunicación ambiental, manejo del impacto ambiental, entre otros.

Lanzamiento de la Política Balance Vida - Trabajo:

Con el objetivo de transformar a RLH Properties en una mejor empresa de cara a nuestro equipo, adaptada a las inquietudes y necesidades de las nuevas generaciones y del mercado laboral actual, esta política establece los lineamientos de esquemas de trabajo (trabajo remoto y horario flexible) y otros beneficios que promueven una cultura de balance entre la vida profesional y personal de nuestros colaboradores, promoviendo su bienestar, productividad y compromiso.

ODS Impactado



Social

Acciones 2022

Alianza con Banco de Alimentos de México (BAMX):

Este año nuestra empresa realizó una alianza estratégica con Banco de Alimentos de México a través de dos iniciativas:

- Lanzamiento de **RLH Al Rescate** en todos los activos hoteleros de la empresa. Esta iniciativa consiste en la recuperación de excedentes de alimento aptos para consumo para alimentar a población vulnerable y disminuir consecuentemente las emisiones de GEI que hubiera generado dicho alimento en la basura. Durante 2022 se logró recaudar 1.9 toneladas de alimento desde su lanzamiento en mayo.
- Campaña **Alimenta** en el corporativo RLH (sedes CDMX, Mayakoba y Mandarin) en observación del Día Mundial de la Alimentación, invitando a los colaboradores a donar alimento en especie – frijol, arroz, lentejas y pasta – con el compromiso de realizar un match del equivalente monetario por parte de RLH y donarlo a Banco de Alimentos de México. Como resultado, se recolectaron 1.1 toneladas de alimento que permitieron alimentar a 421 familias, que además se convirtieron en un donativo de 52,142 pesos por parte de nuestra empresa y 25,000 pesos por parte de Sancus Foundation.

Nuestra empresa tiene la intención de continuar y reforzar la alianza con BAMX y continuar con la campaña Alimenta en conmemoración del día del día mundial de la Alimentación cada año.

Lanzamiento de plataforma de capacitación en línea:

Como parte de las acciones implementadas para que nuestra empresa sea un Gran Lugar para Trabajar y con el objetivo de enriquecer las capacidades e impulsar el desarrollo profesional de nuestro equipo, este año se lanzó una robusta plataforma en línea con una gran oferta de cursos en diversos temas. De esta manera, se busca fortalecer los conocimientos, habilidades y potencializar el liderazgo de nuestros colaboradores, contribuyendo a su desarrollo personal, al cumplimiento de sus objetivos y los de la empresa.

Campaña de donación de sangre en RLH Properties:

En septiembre de 2022 nuestra empresa organizó una campaña de donación de sangre para la Cruz Roja Mexicana en nuestras oficinas en CDMX en conjunto con el hotel Four Seasons Ciudad de México, invitando a los empleados a sumar fuerzas. Asistieron 28 colaboradores y 17 cumplieron con todos los requisitos solicitados para la donación. De acuerdo con la Cruz Roja Mexicana, esta donación representa la posibilidad de salvar hasta 51 vidas.

ODS Impactado



Social

Acciones 2022

Voluntariado para la reconstrucción del jardín de niños Cri-Cri en San Pedro Pochutla, Oaxaca:

En agosto de 2022 se convocó a los empleados de RLH Properties a participar en el voluntariado organizado en colaboración con Sancus Foundation y con la fundación All Hands and Hearts México (AHH) para la reconstrucción del jardín de niños Cri-Cri en San Pedro Pochutla, Oaxaca.

Como resultado de esta convocatoria, 16 empleados de RLH Properties realizaron cuatro viajes para participar en esta noble causa. Nuestra empresa les otorga los días libres y cubre todos los viáticos (180 mil pesos en total aprox.). Gracias a esta acción, el 22 de octubre se llevó a cabo la inauguración de este jardín de niños que juega un papel muy importante en el desarrollo de la comunidad. Nuestra empresa tiene la intención de continuar con esta iniciativa en colaboración con Sancus Foundation y AHH cada año.

ODS Impactado



Programa Suma de Todos:

En julio de 2020 fue lanzado en los activos de nuestra empresa el **Programa Suma de Todos**, que invita a participar a los huéspedes de nuestros hoteles a donar un dólar por cada noche de estancia, monto igualado al 100% por RLH Properties y al 20% por Sancus Foundation. El monto total se destina a diversos proyectos académicos y ambientales a través de Sancus Foundation.

Este 2022 se logró recaudar 3.8 millones de pesos con nuestros huéspedes (35% más que en 2021), representando un monto total de 8.5 millones de pesos.

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



Social

Acciones 2022

Inversión en proyectos de desarrollo:

Durante 2022 RLH Properties invirtió 54.1 millones de dólares en proyectos de desarrollo, principalmente en el desarrollo del hotel Rosewood Mandarin, la renovación de Fairmont en Mayakoba y otros proyectos en el complejo Mandarin (infraestructura y Canalán Beach Club). El sector de desarrollo contribuye a acelerar el crecimiento económico de las comunidades, generar empleo y finalmente se convierte en un pilar de consumo, inversión y valor agregado.

ODS Impactado



Generación de empleos:

En adición a la derrama económica generada por nuestros activos hoteleros y residenciales, RLH Properties contribuye al desarrollo económico de las comunidades en las que opera mediante la generación de empleos de calidad. Nuestra empresa generó 4,373 empleos directos y cerca de 6,500 empleos indirectos durante 2022.



Diversidad e Inclusión:

Alineado con la política de Diversidad e Inclusión de la empresa cuyo objetivo es promover una cultura de respeto y fomento a la diversidad, igualdad laboral, no discriminación e inclusión laboral, al cierre de 2022 nuestra empresa cuenta con 47% de mujeres en el corporativo y 35% en todo el grupo. Adicionalmente, 38% de los miembros del Comité de Dirección de la empresa son mujeres.



Gobernanza

Acciones 2022

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 manteniendo esta nota en 2022.

ODS Impactado

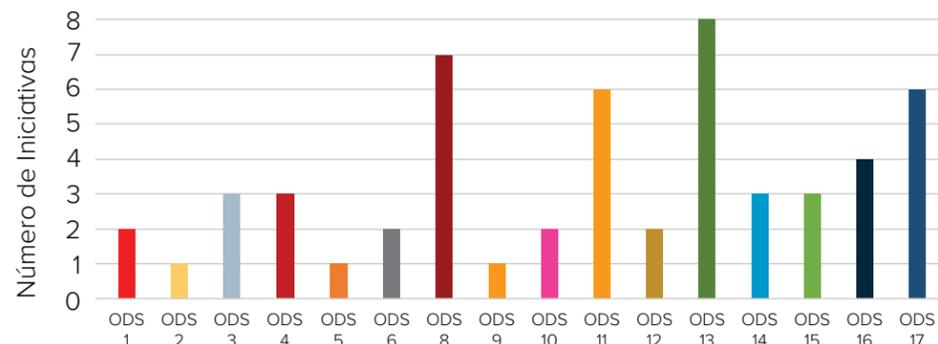


En 2022 se dio continuidad a los trabajos para definir e implementar la estrategia de sostenibilidad de la empresa:

1. Análisis de materialidad:
 - a) Se identificaron los temas materiales ASG que debemos gestionar, monitorear y reportar a nuestros grupos de interés.
 - b) Se alinearon a estándares internacionales de reporte (Global Reporting Initiative – GRI y Sustainability Accounting Standards Board – SASB).
 - c) Se identificaron los indicadores específicos (KPIs) de los que habrá que definir metas y medir avances.
2. Levantamiento de información general y de KPIs de los activos que integran nuestro portafolio, lo que nos permite conocer nuestro desempeño actual y contar con una medición inicial.
3. Divulgación de la primera medición de estos indicadores a través del Informe Anual de Sostenibilidad 2021.



Iniciativas por Objetivos de Desarrollo Sostenible



Diagnóstico ASG

En 2021 se llevó a cabo un diagnóstico para determinar el grado de cumplimiento de nuestra empresa en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Elaboración de diagnóstico de desempeño ASG

Pilar	Total de indicadores evaluados
Gobernanza	24
Social	18
Ambiental	30
Total	72

Indicadores del sector de S&P Sustainability Yearbook y el Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Análisis de información divulgada y no divulgada.

Entrevistas internas con personal estratégico.

Identificación del nivel de madurez ASG.

Cumplimiento general



RLH contó con un cumplimiento general de 30 de 72 de los indicadores evaluados para el diagnóstico durante 2021.



Con base en estos hallazgos, se elaboró un plan de acción preliminar de corto, mediano y largo plazo, para atender las áreas de oportunidad identificadas. Además, se analizaron las tendencias del sector y se identificaron los riesgos más importantes desde la perspectiva del negocio.

Tendencias

- **Digitalización:** las empresas hoteleras buscan, cada vez más, implementar herramientas que permitan a los huéspedes consultar y hacer reservaciones para restaurantes, experiencias e incluso pedir asistencia o servicios desde sus dispositivos móviles de forma intuitiva y sencilla.
- **Ecoturismo:** actualmente los clientes buscan experiencias turísticas que estén en contacto con la naturaleza con el objetivo de proteger y cuidar el medio ambiente.
- **Vinculación con la comunidad:** se ha observado un creciente interés por parte de las empresas del sector en establecer vínculos y colaborar con las comunidades locales para ofrecer nuevas experiencias a los huéspedes.
- **Educación ambiental:** los huéspedes muestran un creciente interés por aprender acerca de las especies presentes en nuestros destinos, su cuidado, las acciones que se realizan para protegerlas y preservarlas, así como el manejo adecuado de los residuos.
- **El aumento de los nómadas digitales:** a medida que aumenta el número de personas que trabajan a distancia, crece la demanda de hoteles para nómadas digitales.
- **El crecimiento de los viajes basados en experiencias:** ha habido un aumento en la demanda de experiencias únicas y personalizadas, como clases de cocina, caminatas guiadas, excursiones culturales, deportes acuáticos, entre otras.
- **La importancia de los datos:** los datos son cada vez más importantes en el sector hotelero. Los hoteles los utilizan para conocer las preferencias de sus huéspedes, optimizar sus operaciones y mejorar sus campañas de marketing.

Riesgos

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

Análisis de materialidad

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

El análisis de materialidad permitió identificar aquellos temas ASG más relevantes para la empresa y sus grupos de interés, que pueden representar riesgos u oportunidades. Los temas materiales identificados en este análisis son el pilar de nuestra **estrategia de sostenibilidad**.

Metodología

1. Análisis de iniciativas ASG realizadas en RLH Properties.
2. Definición de grupos de interés y su prioridad relativa para la empresa.
3. Análisis de información pública de los grupos de interés para conocer sus prioridades en materia ASG.
4. Entrevistas con directivos clave de RLH Properties para identificar las prioridades actuales en materia sostenibilidad de la empresa.
5. Identificación de los 10 de temas materiales para RLH Properties:
 - **Ambientales (3):** Cambio climático y emisiones, Capital natural y Gestión de residuos.
 - **Sociales (3):** Relaciones comunitarias, Diversidad e inclusión y Derechos humanos.
 - **Gobernanza (4):** Estructura y mecanismos de gobernanza, Comportamiento ético corporativo, Servicio al cliente y Gestión de riesgos.

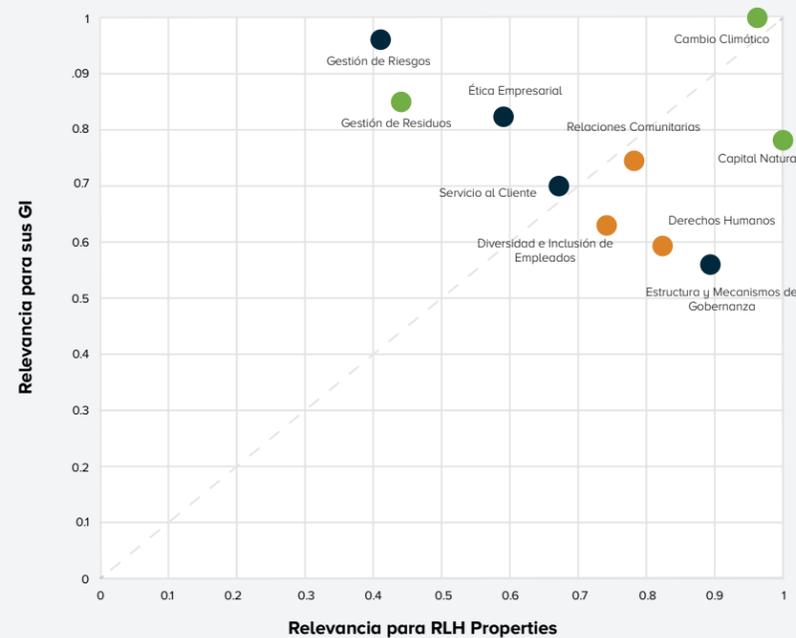
Para conocer mayor detalle del alcance de cada tema material, revisar el anexo en este mismo documento.

6. Determinación de la relevancia que le asigna cada grupo de interés a los temas materiales:

● Importancia alta ● Importancia media ● Importancia baja

Tema material	Grupos de interés						
	RLH Properties	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 de RLH Properties



8. Determinación de 65 indicadores GRI y SASB y 26 indicadores complementarios. De los 65 indicadores 57 son de alta prioridad, por lo que deben ser gestionados y reportados anualmente.

Grupos de interés

GRI 2-29

Como se mencionó anteriormente, en el análisis de materialidad se identificaron los grupos de interés para RLH Properties, con quienes existe una comunicación constante para atender cualquier requerimiento en materia de sostenibilidad.

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



Banyan Tree Mayakoba, Riviera Maya

Principales Logros 2022

Ambiental



- Este año logramos trasplantar exitosamente 1,000 colonias de coral en el Caribe Mexicano como parte del programa de restauración de arrecifes **Reef Week Mayakoba**, alcanzando un total de 2,000 colonias trasplantadas desde el inicio del programa en 2021 y en línea con el compromiso de restaurar por lo menos 5,000 colonias de coral a lo largo de cinco años. Con este programa promovemos el cuidado de nuestros océanos y sus ecosistemas, fundamentales para nuestro planeta.



- Nuestros activos tuvieron un **consumo energético total** de 394,793 GJ (combustibles y electricidad), que corresponde a una disminución de 5% respecto a 2021. Cabe resaltar que en 2022 nuestro portafolio tuvo una ocupación promedio seis puntos porcentuales superior a la de 2021.



- Nuestros activos generaron 29,905 ton CO₂ de **emisiones de alcance 2**, que representa una disminución de 4% respecto al año anterior.

- El hotel One&Only Mandarinina obtuvo la **Certificación Plata de 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. El hotel la obtuvo por primera vez en 2021 con nivel Bronce.



EARTHCHECK

- El hotel Banyan Tree Mayakoba obtuvo la **Certificación Platino de EarthCheck**, la más alta que otorga esta organización y luego haber ostentado esta certificación con nivel Oro desde 2018.

Social

- Este año realizamos una alianza estratégica con Banco de Alimentos de México a través de dos iniciativas:

1. Lanzamiento de **RLH Al Rescate** en todos los activos de la empresa. Esta iniciativa consiste en la recuperación de excedentes de alimento aptos para consumo con la finalidad de alimentar a población vulnerable, disminuyendo además las emisiones de GEI que hubiera generado este alimento en la basura. Desde su lanzamiento en mayo de 2022 y al cierre del año, se logró recaudar 1,954 kg de alimento, equivalente a más de 6,500 porciones de alimento.

2. Lanzamiento de campaña **Alimenta** en el corporativo en observación del Día Mundial de la Alimentación, invitando a los colaboradores a donar alimento en especie – frijol, arroz, lentejas y pasta – con el compromiso de realizar un match del equivalente monetario por parte de RLH y donarlo a Banco de Alimentos de México. Como resultado, se recolectaron 1,122 kg de alimento que permitieron alimentar a 421 familias. Esto se convirtió en un donativo de 52,142 pesos por parte de nuestra empresa.

- A poco más de dos años del lanzamiento del **programa Suma de Todos de RLH Properties**, que invita a participar a nuestros huéspedes a donar un dólar por cada noche de estancia, se lograron recaudar 3.8 millones de pesos, monto igualado al 100% por RLH Properties y al 20% por Sancus Foundation (fundación en la que participa y colabora nuestra empresa). Esto representó un monto total de 8.5 millones de pesos, destinado a diversos proyectos académicos y ambientales en las comunidades en las que operamos a través de esta fundación.

- Gracias a las distintas iniciativas sociales realizadas durante el año, logramos beneficiar a aproximadamente 7,523 personas de la comunidad, 164% más que en 2021.

- Alineado con la política de Diversidad e Inclusión de la empresa cuyo objetivo es promover una cultura de respeto y fomento a la diversidad, igualdad laboral, no discriminación e inclusión laboral, al cierre de 2022 nuestra empresa cuenta con 47% de mujeres en el corporativo y 35% en todo el grupo. Adicionalmente, 38% de los miembros del Comité de Dirección de la empresa son mujeres.

- Con el objetivo de transformar a RLH Properties en una mejor empresa de cara a nuestro equipo, adaptada a las inquietudes y necesidades de las nuevas generaciones y del mercado laboral actual, se realizó el lanzamiento de la **Política de Balance Vida – Trabajo**. Esta política establece los lineamientos de esquemas de trabajo (trabajo remoto y horario flexible) y otros beneficios que promueven una cultura de balance entre la vida profesional y personal de nuestros colaboradores, incrementando su bienestar, productividad y compromiso.



Al Rescate
Hoteles + Restaurantes



INTEGRIDAD
CORPORATIVA
500



Gobernanza

- En 2019, **RLH Properties** se marcó el objetivo de elevar el nivel en integridad corporativa, gobierno corporativo, control interno, procesos y procedimientos y estructura corporativa, poniendo en marcha un ambicioso plan de acción. Este esfuerzo se ha visto reflejado en la posición ocupada en el ranking de Integridad Corporativa IC500 en el que nuestra empresa ha pasado de 5.9 puntos sobre 100 en 2019 a 78.4 en 2020, 92.2 en 2021 y manteniendo esta nota en 2022.
- En línea con nuestro compromiso de ser un referente en materia de integridad corporativa, 100% de los colaboradores de nuestros activos recibieron capacitación de la Política Anticorrupción.
- Conscientes del impacto que tienen nuestras decisiones de compra en nuestro entorno, medio ambiente y comunidad, todos nuestros activos consideran criterios ASG en la evaluación de proveedores.
- En 2022 no se identificaron casos de corrupción en nuestra empresa.



Resultados
2022 - Ambiental

Con el objetivo de fomentar un turismo cada vez más sostenible y respetuoso con el entorno en el que operamos, trabajamos constantemente en mantener prácticas y estrategias que minimicen nuestro impacto ambiental.

En cuanto a nuestros activos de playa, Mayakoba cuenta con un sólido Sistema de Gestión Ambiental integrado por diversas políticas que garantizan un cumplimiento superior al que exige la legislación ambiental. El entorno Mandarin cuenta con una política ambiental que contempla la capacitación constante de colaboradores, así como el cumplimiento de estándares ambientales por parte de proveedores. Así mismo, en línea con los requerimientos de la autoridad para la obtención de la Certificación en Calidad Ambiental Turística, se estará desarrollando e implementando un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con el estándar ISO 14001 en los próximos dos años.

Por su parte, el hotel Four Seasons cuenta con el Programa ASG, con el que se promueve un adecuado manejo de residuos, cuidado de áreas verdes, iniciativas de ahorros energéticos, uso de paneles solares, instalación de estaciones de carga para vehículos eléctricos, entre otras iniciativas.

Cambio climático y emisiones de gases de efecto invernadero

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

Conscientes de la urgencia de actuar para hacer frente a la crisis climática, estamos comprometidos en minimizar nuestra huella ecológica y contribuir activamente a cuidar y preservar nuestros ecosistemas. Actualmente, afrontamos las circunstancias complejas que ha traído consigo el cambio climático (desastres naturales, llegada masiva de sargazo, pérdida de playa) y que tienen ya un impacto económico importante en nuestras operaciones.

Riesgos del cambio climático

Debido a la ubicación de nuestros hoteles, hemos identificado los siguientes riesgos asociados con el cambio climático:

- Riesgo de inundación por el incremento del nivel del mar.
- Aumento en cantidad y severidad de desastres naturales.
- Pérdida de biodiversidad.
- Temperaturas extremas que podrían afectar la estancia y comodidad de nuestros huéspedes.
- Incremento en la cantidad de sargazo que llega a la costa de nuestro entorno Mayakoba.

Desde 2019, Condominio Mayakoba ha destinado parte importante de su presupuesto para atender las inevitables consecuencias del cambio climático:

- **Recuperación de playa:** Uno de los grandes problemas a los que se ha estado enfrentando la Riviera Maya es la erosión de playas. El mar se extiende cada vez más, disminuyendo la cantidad de arena existente.
- **Limpieza de playas para retiro del sargazo:** El mar Caribe está experimentando una afluencia cada vez más grande de sargazo, ecosistema flotante que sirve como hábitat para más de 250 especies de peces e invertebrados que, debido al cambio climático, la pesca excesiva y todos los desechos peligrosos que llegan al mar.
- **Cuidado de canales.**

Proyecto	2019 MXN	2020 MXN	2021 MXN	2022 MXN
Recuperación de playa	31,396,345	23,630,750	59,615,61	55,463,11
Limpieza de playa (retiro de sargazo)	20,283,10	10,618,325	27,118,944	27,410,245
Cuidado de Canales	5,209,200	4,093,631	4,251,035	4,161,300
Total	56,888,659	38,342,707	90,985,130	87,034,958

Consumo energético

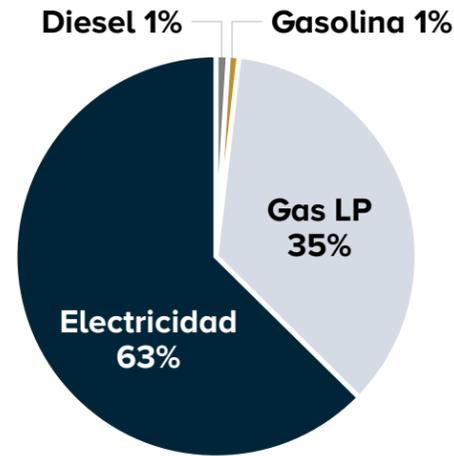
Debido al giro de nuestra empresa, tenemos un gran consumidor de energía como parte de la operación de nuestros activos. Por tanto, estamos comprometidos con la adopción de prácticas sostenibles y eficientes para mejorar nuestra eficiencia operativa.

Nuestros activos tuvieron un **consumo energético total de 394,793 GJ** (combustibles y electricidad), que corresponde a una disminución de 5% respecto a 2021. Cabe resaltar que en 2022 nuestro portafolio tuvo una ocupación promedio seis puntos porcentuales superior a la de 2021.

Consumo energético	2019 GJ	2020 GJ	2021 GJ	2022 GJ
Electricidad	216,694	156,501	267,121	247,486
Gas LP	128,734	69,775	138,470	140,039
Gas Natural*	11,995	2,767	3,799	0
Gasolina	3,816	2,338	2,993	3,398
Diesel	1,938	2,783	2,483	3,871
Total	363,177	234,165	414,866	394,793

* El consumo de gas natural en los años anteriores corresponde a los activos de España que antes eran parte del portafolio.

En cuanto a la distribución de nuestro consumo energético durante 2022, 1% corresponde a consumo de diésel, 1% a gasolina, 35% a gas LP y 63% a energía eléctrica.



Aunque experimentamos una reducción en el consumo de energía, nuestra intensidad energética aumentó en 10% respecto a 2019. Este incremento se debe a que los hoteles Andaz, Banyan Tree y Rosewood Mayakoba presentaron ocupaciones superiores respecto a 2019 (15%, 28% y 15%, respectivamente). Estos tres hoteles representan el 60% del consumo eléctrico del portafolio. No obstante, estamos trabajando para optimizar nuestra eficiencia energética.

	2019	2020	2021	2022	Unidades
Número de habitaciones en el portafolio	1,266	1,371	1,509	1,251	habitaciones
Intensidad energética	287	171	275	316	GJ/número de habitaciones
Variación respecto a 2019	-	-40%	-4%	10%	%

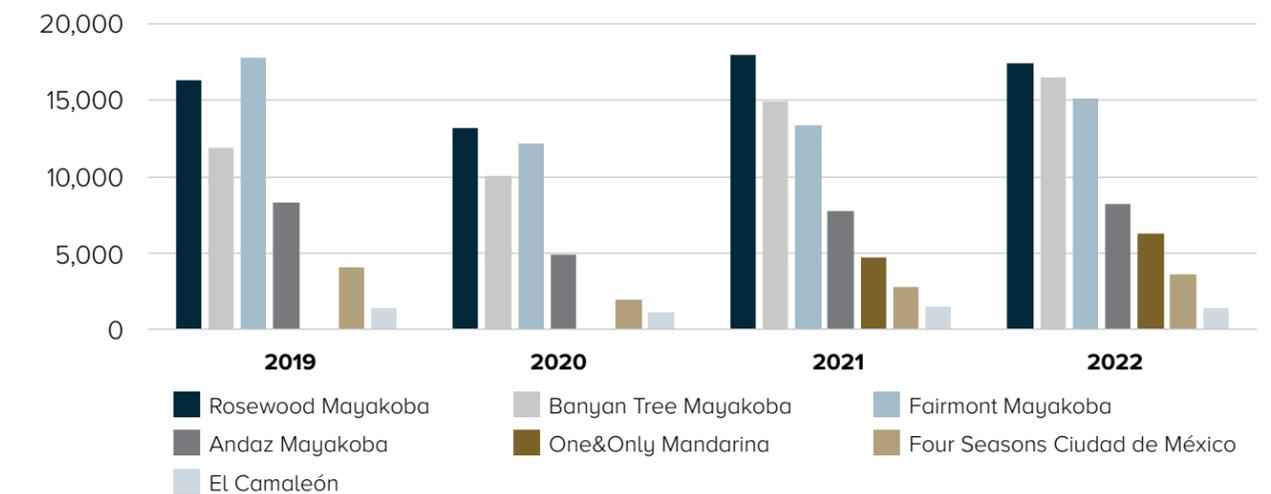
Consumo energético por activo

Electricidad

	2019 MWh	2020 MWh	2021 MWh	2022 MWh
Rosewood Mayakoba	16,370	13,237	18,021	17,450
Banyan Tree Mayakoba	11,874	10,021	14,946	16,508
Fairmont Mayakoba	17,763	12,139	13,367	15,161
Andaz Mayakoba	8,276	4,855	7,756	8,235
One&Only Mandarin	-	-	4,688	6,304
Four Seasons Ciudad de México	4,114	1,946	2,814	3,653
El Camaleón Mayakoba	1,376	1,148	1,457	1,436
Total	60,193	43,473	74,200	68,747

El consumo eléctrico disminuyó 7% respecto al año anterior y está conformado en un 86% por el consumo del entorno Mayakoba, 9% del entorno Mandarin y 5% del hotel Four Seasons Ciudad de México.

Consumo de Electricidad 2019 - 2022

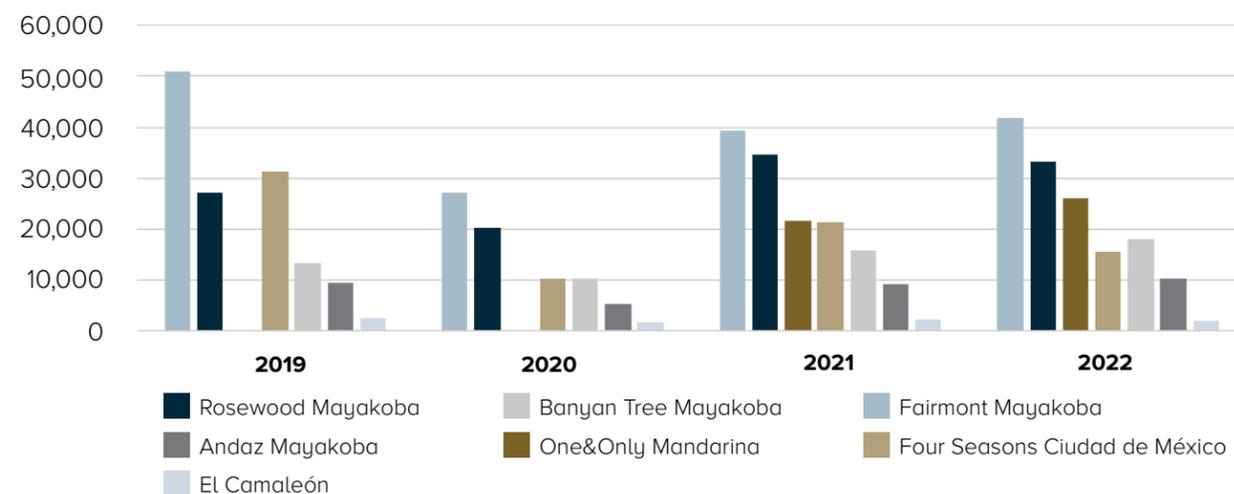


Combustibles

	2019 GJ	2020 GJ	2021 GJ	2022 GJ
Rosewood Mayakoba	27,183	20,177	34,474	33,246
Banyan Tree Mayakoba	13,220	10,182	15,895	18,148
Fairmont Mayakoba	51,056	27,053	39,210	41,835
Andaz Mayakoba	9,354	5,402	9,179	10,286
One&Only Mandarina	-	-	21,728	26,174
Four Seasons Ciudad de México	31,245	10,250	21,296	15,584
El Camaleón Mayakoba	2,428	1,832	2,164	2,034
Total	146,483	77,663	147,745	147,308

Nuestro consumo de combustibles está conformado en un 71% por el consumo del entorno Mayakoba, 18% del entorno Mandarina, 11% por el hotel Four Seasons Ciudad de México.

Consumo de Combustibles 2019 - 2022



Durante 2022, nuestros activos implementaron iniciativas de ahorro de energía:

- Instalación de sensores de movimiento en luminarias.
- Reemplazo de luminarias por opciones más eficientes.
- Controles para optimizar uso de energía en albercas y jacuzzis.
- Instalación de variadores de velocidad.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Con el objetivo de robustecer nuestros cálculos respecto a años anteriores, consideramos por primera vez las emisiones correspondientes al uso de refrigerantes en nuestros activos. En 2022, generamos un total de 44,419 tCO₂e (6% superior a 2021). De estas emisiones, 32% corresponden a alcance 1 y 67% a emisiones de alcance 2.

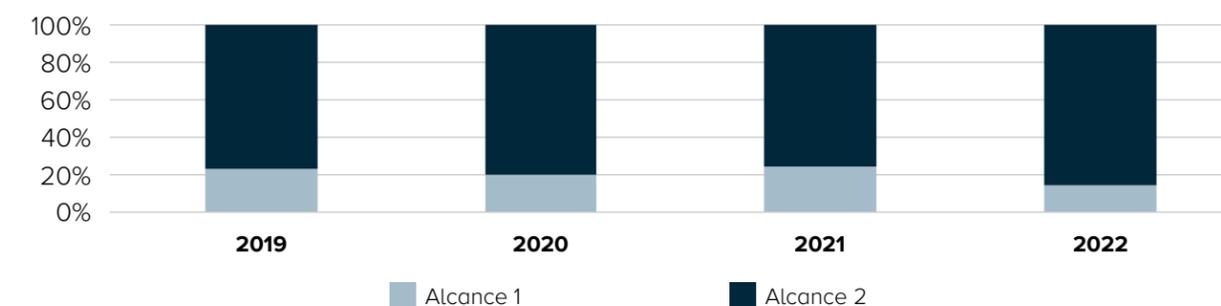
Indicador	2019 tCO ₂ e	2020 tCO ₂ e	2021 tCO ₂ e	2022 tCO ₂ e	
Emisiones alcance 1	Gas LP	8,130	4,852	9,630	8,844
	Gas Natural	674	192	264	0
	Gasolina	265	163	208	245
	Diésel	144	207	185	288
	Refrigerantes	-	-	-	5,137
Total de emisiones directas (alcance 1)	9,213	5,414	10,287	14,514	
Total de emisiones indirectas (alcance 2)	30,397	21,475	31,387	29,905	
Emisiones totales alcance 1 y 2	39,610	26,890	41,673	44,419	

Los factores de emisión corresponden a los emitidos por el Registro Nacional de Emisiones (RENE) para cada año de reporte.

Indicador	2019	2020	2021	2022	Unidades
Número de habitaciones en el portafolio	1,266	1,371	1,509	1,251	habitaciones
Intensidad de emisiones	31	20	28	36	tCO ₂ e/número de habitaciones
Variación respecto a 2019		-37%	-12%	13%	%

Las emisiones de alcance 1 experimentaron un aumento notable en comparación con años anteriores debido a propia operación de los hoteles (equipos de intercambio de calor, cocinas, etc.). Por su parte, las emisiones de alcance 2 representan el 85% de nuestras emisiones totales.

Emisiones de GEI 2019-2022



Capital natural

GRI 303-3, 303-5, 304-1, 304-3, 304-4

SASB SV-HL-140a.1, SV-HL-160a.1, SV-HL-160a.2

El cuidado y preservación del capital natural de nuestro portafolio es fundamental para el éxito y continuidad del negocio. Nuestra empresa está firmemente comprometida con la preservación de nuestros ecosistemas, especialmente en nuestros destinos de playa, que son conocidos por su biodiversidad y riqueza natural. A través de políticas de sustentabilidad, educación ambiental, alianzas estratégicas y diversas iniciativas, buscamos garantizar la conservación y protección de estos sistemas biológicos.

Agua

El consumo de agua en nuestros activos proviene de dos fuentes: extracción de aguas subterráneas y terceros. Así mismo, contamos con plantas de tratamiento de aguas residuales, que nos permiten reducir nuestro impacto ambiental y, en algunos casos, reutilizarla para riego. De esta manera, garantizamos la calidad y disponibilidad del agua en las comunidades en donde operamos.

En Mayakoba, el suministro de agua se obtiene de la extracción de pozos estratégicamente ubicados en el subsuelo para aprovechar el agua salobre. Esta ubicación y profundidad de extracción se determina a través de un estudio de geohidrología, con el objetivo de encontrar el equilibrio adecuado. Una vez extraída, el agua se distribuye a todas las unidades. Posteriormente, cada unidad realiza un proceso de suavización del agua mediante un proceso de ósmosis inversa.

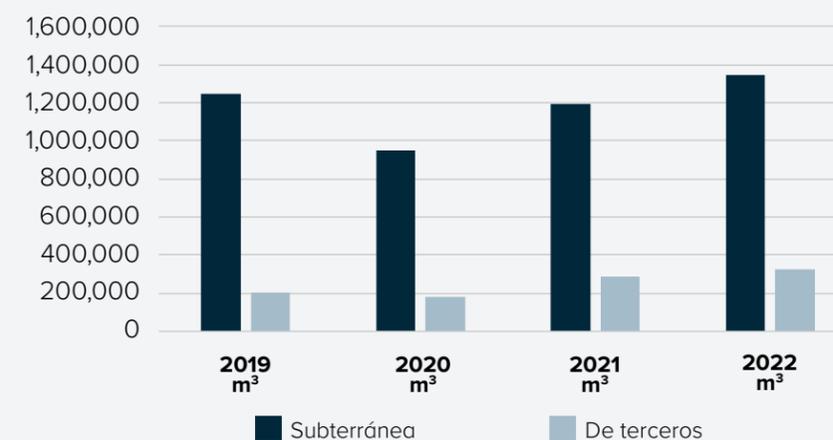
Por su parte, en Mandarin, el agua se extrae de cuatro pozos y se recibe en una cisterna. En este punto, se realiza la inyección de ozono para desinfectarla y eliminar ciertos metales mediante su oxidación y filtración. Finalmente, se añade cloro al agua para cumplir con las regulaciones vigentes antes de su distribución a las diferentes unidades.

En nuestro hotel Four Seasons Ciudad de México el agua se obtiene de la red pública y en algunas ocasiones de pipas contratadas para lograr satisfacer el consumo requerido.

De manera global, el 80% del agua consumida en 2022 se obtuvo de fuentes subterráneas, mientras que el 20% restante se obtuvo de terceros.

Fuentes de consumo de agua	2019 m ³	2020 m ³	2021 m ³	2022 m ³
Subterránea	1,247,534	945,463	1,188,954	1,344,320
De terceros	201,162	178,784	285,367	329,087
Total	1,448,696	1,124,247	1,474,321	1,673,407

Extracción de Agua 2019-2022



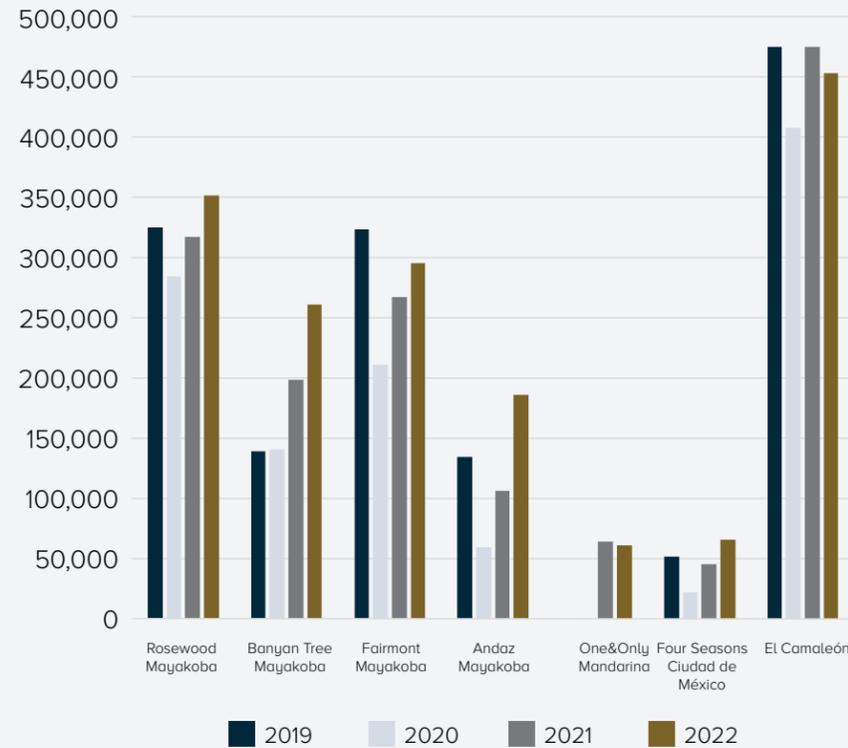
La intensidad del consumo de agua en nuestros activos tuvo un aumento comparado con el 2019, nuestro año base.

Indicador	2019	2020	2021	2022	Unidades
Número de habitaciones en el portafolio	1,266	1,371	1,509	1,251	habitaciones
Intensidad de consumo de agua	1,144	820	977	1,338	tCO ₂ e/número de habitaciones
Variación respecto a 2019		-28%	-15%	17%	%

Consumo de agua por activo

	2019 m ³	2020 m ³	2021 m ³	2022 m ³
Rosewood Mayakoba	324,698	284,348	316,713	351,766
Banyan Tree Mayakoba	138,548	140,743	198,324	261,566
Fairmont Mayakoba	322,886	210,680	267,409	296,108
Andaz Mayakoba	134,892	59,477	106,754	185,474
One&Only Mandarin	-	-	63,907	60,338
Four Seasons Ciudad de México	52,239	21,292	45,943	64,943
El Camaleón	475,433	407,707	475,271	453,212
Total	1,448,696	1,124,247	1,474,321	1,673,407

Consumo de Agua por Activo 2019 - 2022



Este año se implementaron diversas iniciativas en nuestros activos para optimizar el consumo de agua. En Rosewood Mayakoba, se estableció un Comité de Uso Eficiente y Ahorro de Agua, además de brindar charlas de concientización sobre el cuidado de este recurso.

Por su parte, One&Only Mandarin obtuvo la certificación Plata de EarthCheck gracias a estrategias operativas como la instalación de dispositivos ahorradores de agua en los baños de empleados, cocinas, así como el uso de polímeros biodegradables para abordar áreas con estrés hídrico.

Biodiversidad

El respeto y cuidado de la biodiversidad es fundamental para nuestra creación de valor y para nuestra permanencia a largo plazo. La conservación de hábitats y especies permite mantener en equilibrio los servicios ecosistémicos que ofrecen distintos beneficios:

- Permiten el desarrollo y subsistencia de las especies a partir del ciclo del agua, ciclos de nutrientes, entre otros.
- Proveen materia prima para el consumo
- Regulan el ambiente y la temperatura
- Ofrecen apreciación estética y se vuelven en un factor cultural en las comunidades

Sitios ubicados en Áreas Naturales Protegidas o con alto valor en biodiversidad

Entorno Mayakoba

En Quintana Roo existen 17 áreas naturales protegidas federales, 10 estatales y 13 sitios Ramsar, humedales de alto valor biológico y ecosistémico.

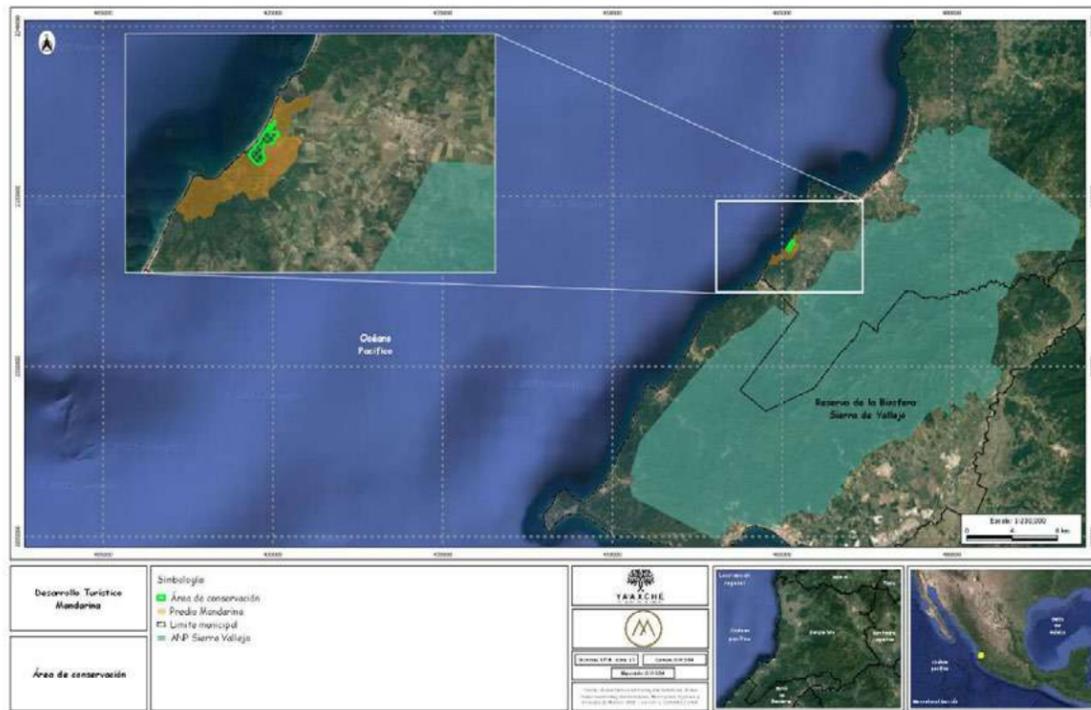
Mayakoba se encuentra ubicado en el Sistema Ambiental Punta Bete – Punta Maroma, zona de alto valor en biodiversidad con arrecifes de coral del Sistema Arrecifal Mesoamericano, dunas costeras, humedales de manglar y selva tropical.

Adicionalmente, las costas de Mayakoba forman parte de la Reserva de la Biósfera del Caribe Mexicano y se encuentran en estrecha proximidad de diversas áreas naturales protegidas, tales como el Parque Nacional Arrecife de Puerto Morelos y la Reserva de la Biósfera de Sian Ka’an. Por tanto, en Mayakoba se cuidan y protegen valiosas zonas de conservación que albergan aproximadamente el 40% de la biodiversidad registrada en Quintana Roo.

Para garantizar el respeto de las áreas protegidas, Mayakoba se encuentra a una distancia segura de 250 metros de estas, evitando cualquier impacto negativo en hábitats en peligro de extinción o áreas de conservación.

Entorno Mandarin:

Cerca de Mandarin se localiza la reconocida área natural protegida de Sierra Vallejo, declarada como área natural protegida por la SEMARNAT desde 2004 y que ahora constituye un santuario para muchas especies.



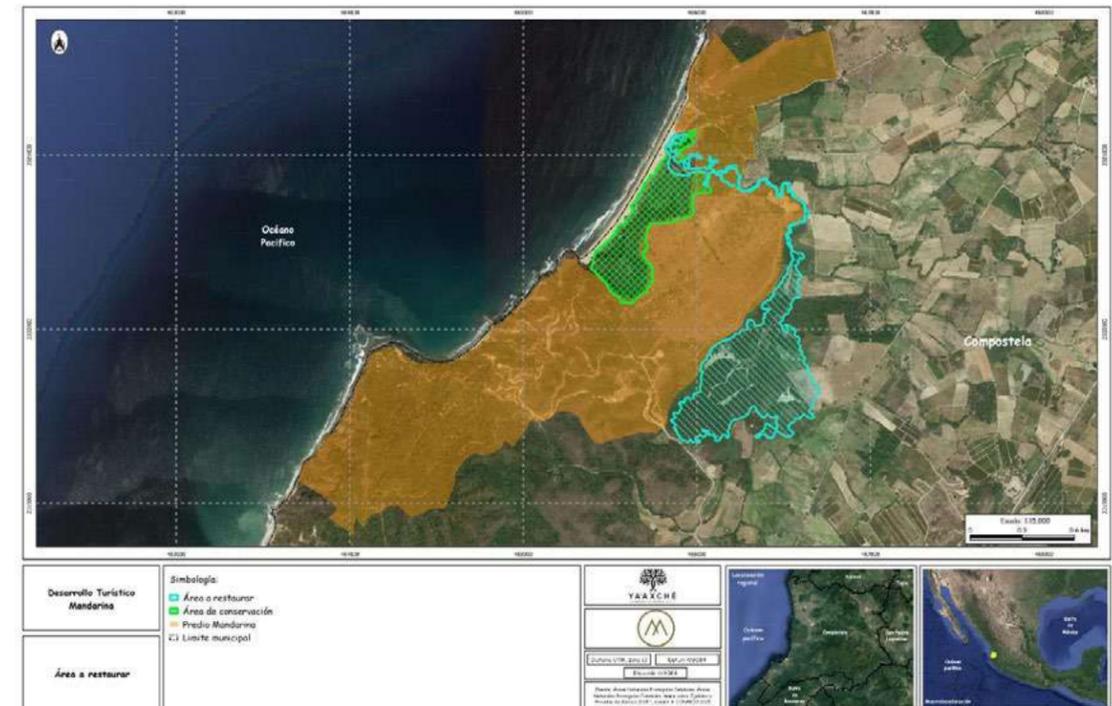
Hábitats protegidos o restaurados

Entorno Mayakoba:

A pesar de que no existen hábitats protegidos o restaurados, en Mayakoba se realizan esfuerzos de preservación de 60 hectáreas que albergan las cuatro especies de manglar que existen en México: mangle rojo (*Rhizophora mangle*), mangle blanco (*Laguncularia racemosa*), mangle negro (*Avicennia germinans*) y mangle botoncillo (*Conocarpus erectus*). Estas especies están incluidas en la NOM-059-SEMARNAT-2010, lo que subraya su valor y necesidad de conservarlas en este entorno.

Entorno Mandarin:

En las colindancias del entorno Mandarin se encuentra una zona de restauración forestal y de conservación de especies.



Especies en riesgo

Entorno Mayakoba:

En Mayakoba se ha registrado fauna que se encuentra en diferentes categorías de riesgo. Según la NOM-059-SEMARNAT-2010, se han identificado 40 especies bajo la categoría de protección especial, 13 especies en peligro y 24 especies amenazadas.

De acuerdo con la Lista Roja de la UICN, de las 336 especies de fauna vertebrada que habitan en Mayakoba se han registrado las siguientes clasificaciones: dos especies con datos insuficientes, 312 especies de preocupación menor, 11 especies casi amenazadas, ocho especies vulnerables, dos especies en peligro, una especie en peligro crítico y ninguna especie extinta.

Entorno Mandarin:

En Mandarin se han identificado 318 especies, 68 se encuentran bajo la categoría de preocupación menor, una en peligro, siete casi amenazadas y una vulnerable.

Esfuerzos de conservación

Entorno Mayakoba:

Mayakoba cuenta con un robusto sistema de supervisión y gestión ambiental, herramienta fundamental para cumplir con los términos y condicionantes de la autoridad ambiental, así como de la legislación aplicable.

Se fomenta la contemplación respetuosa de la fauna sin interacción a través del Programa de Manejo Integral de Fauna, fundamental para la conservación de biodiversidad, que garantiza que las especies animales presentes en el predio y en el área marina adyacente no sean afectadas por la operación de nuestros activos. Como parte de este programa, se realizan distintas actividades:

- Monitoreo de fauna vertebrada y control de fauna feral.
- Plan de manejo para el control de fauna de importancia sanitaria, que consiste en el censo de los gatos y perros presentes en el predio para rescatarlos y ponerlos en adopción.
- Control de insectos en temporada de lluvias a través de termo nebulización y fumigación con productos biodegradables autorizados.
- Control de la especie *Quiscalus mexicanus* (zanate), con autorización de SEMARNAT, mediante la técnica de ahuyentamiento con cetrería, con la finalidad de que las aves retomen sus conductas de alimentación natural y que no busquen comida en los centros de consumo de nuestros activos.
- Autorización de la Dirección General de Vida Silvestre de SEMARNAT para actividades de conservación y manejo de tortugas marinas.

De manera similar, el Programa de Manejo Integral de Vegetación responde a las necesidades de mantener la flora del predio en buen estado a lo largo del año. Algunas acciones del programa incluyen:

- Monitoreo y conservación de vegetación.
- Rescate y cuidado de plantas.
- Uso responsable de agroquímicos.
- Selección de especies vegetales autóctonas.
- Riego automatizado utilizando agua proveniente de la planta de tratamiento y otras fuentes autorizadas.
- Desarrollo del catálogo de especies vegetales para reforestaciones y ajardinado.
- Organización de reforestaciones locales.

Así mismo, Mayakoba cuenta con un Programa Integral de Manejo de Lagos y Canales con el objetivo de mantener la funcionalidad hidráulica del sistema acuático a través del monitoreo de calidad de agua, eliminación de obstrucciones que afecten el flujo, control de vegetación acuática y extracción de sedimentos acumulados en el fondo.

Entorno Mandarin:

Mandarin cuenta con diversos programas y planes para promover la conservación y protección del entorno:

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

Gestión de residuos

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

En RLH Properties somos conscientes de que la generación de residuos es inherente a nuestra operación, por lo que, de no gestionarse de manera adecuada, puede tener un impacto negativo en el medio ambiente. Por tanto, contamos con estrategias para una gestión responsable de residuos, buscando su revalorización a través de reciclaje, reutilización y recuperación siempre que sea posible. En el caso de aquellos residuos no revalorizables, se gestiona su adecuada disposición final.

Generación de residuos

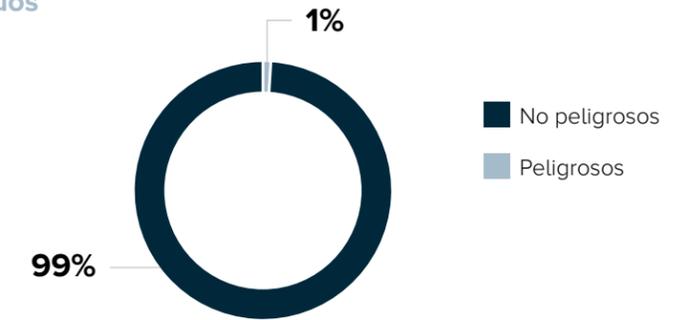
En 2022 nuestros activos generaron un total de 3,028 toneladas de residuos, que representa un aumento significativo en comparación con años anteriores y de 62% respecto a 2019. Esto se debe, como se había mencionado anteriormente, al considerable aumento en la ocupación de algunos de nuestros activos.

	2019 ton	2020 ton	2021 ton	2022 ton
Rosewood Mayakoba	143	123	153	219
Banyan Tree Mayakoba	311	214	383	809
Fairmont Mayakoba	981	998	773	914
Andaz Mayakoba	80	137	401	461
One&Only Mandarin	0	0	286	438
Four Seasons Ciudad de México	53	36	65	81
El Camaleón	278	218	133	106
Total	1,846	1,727	2,194	3,028

2022 Residuos Peligrosos ton							
	Reutilización	Reciclaje	Compostaje	Incineración (con recuperación de energía)	Incineración (sin recuperación de energía)	Vertedero	Otros
Rosewood Mayakoba	0	0	0	4.3	0	0	0
Banyan Tree Mayakoba	0	0	0	0	0	0	2.88
Fairmont Mayakoba	0	0	0	2.33	3.86	0	0
Andaz Mayakoba	0	2	0	0	0	0	0
One&Only Mandarin	0	0	0	0	0	0	8.85
Four Seasons	0	0	0	0	1.2	0	0
El Camaleón	0	0	0	0	0	1.42	0

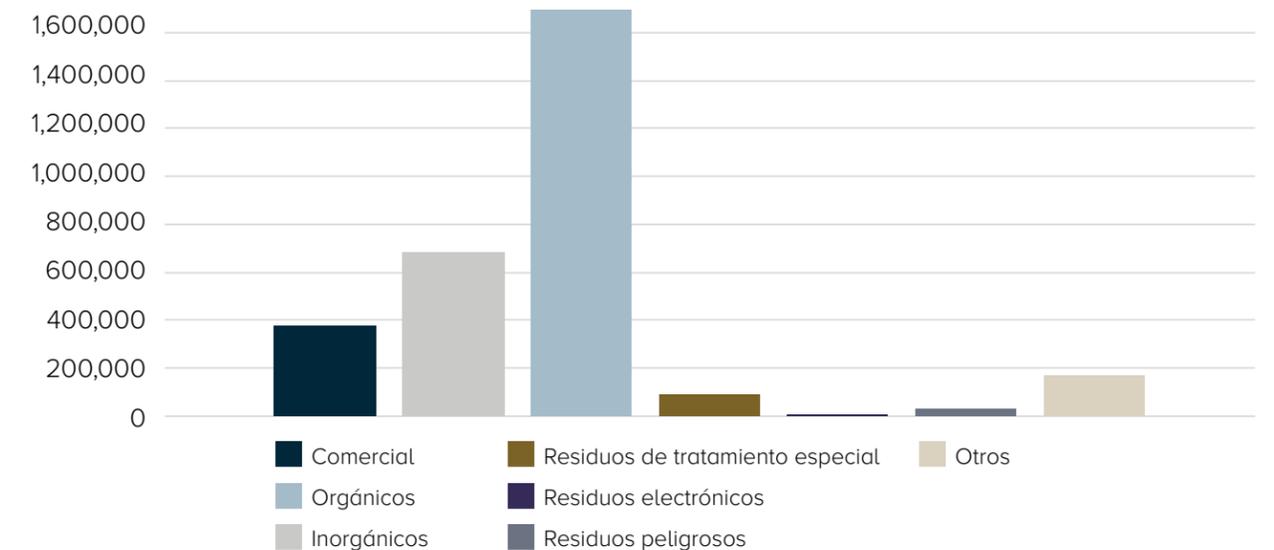
Del total de residuos generados en 2022, casi 3,000 toneladas fueron residuos no peligrosos y 26.85 toneladas fueron residuos peligrosos.

Clasificación de Residuos



2022 Residuos No Peligrosos ton							
	Reutilización	Reciclaje	Compostaje	Incineración (con recuperación de energía)	Incineración (sin recuperación de energía)	Vertedero	Otros
Four Seasons	0	3.8	0	0	0	75	0
Andaz Mayakoba	0	259	0	0	0	200	0
Banyan Tree Mayakoba	495	107	0	0	0	204	0
Fairmont Mayakoba	0	89	415	0.4	0	403	0
Rosewood Mayakoba	0	73.9	0	0	0	136.8	4
One&Only Mandarin	0	0	0	0	0	429	0
El Camaleón	15	3	10	0	0	76	0

Tipo de Residuos





En 2022, el hotel Four Seasons Ciudad de México implementó un área de reciclaje dedicada a la separación y monitoreo de diferentes tipos de residuos como aluminio, PET, tetrapak, vidrio, cartón, entre otros. Esta iniciativa permitió analizar las toneladas de residuos generados, identificando una oportunidad de mejora en el caso de residuos de PET, que disminuyeron considerablemente gracias a su reemplazo por vidrio. Además, se identificó que la actividad con mayor generación de residuos es el mantenimiento de infraestructura y mobiliario, debido a la gran cantidad de insumos que maneja.

En el entorno de Mayakoba se cuenta con un programa integral de gestión de residuos, con especial énfasis en los orgánicos, reciclables y de manejo especial. En el caso de los residuos orgánicos, se busca darles otro propósito y buena parte de estos residuos es llevada a una granja donde se convierte en alimento para animales. Esta práctica promueve la circularidad de recursos, contribuye a reducir el desperdicio y reducir emisiones.

Así mismo, los residuos de aceite vegetal quemado se envían a un proveedor especializado que se encarga de su procesamiento para la producción de biodiesel. De esta manera, se promueve también el aprovechamiento de recursos y se contribuye a disminuir la dependencia de combustibles fósiles.

Banyan Tree Mayakoba cuenta con el objetivo de realizar cuatro limpiezas de áreas naturales al año, en donde se aseguran de separar adecuadamente los residuos encontrados y enviarlos a empresas especializadas para su adecuada disposición. Además, cuentan con un plan de manejo de residuos a nivel estatal que se renueva cada dos años y que incluye una lista de actividades en las que se comprometen a disminuir su generación de residuos durante ese período de tiempo.

Por su parte, Fairmont Mayakoba ha logrado cumplir con la meta 2022 de eliminar los plásticos de un solo uso en la experiencia del huésped. Así mismo, se implementó un nuevo reglamento para el almacén de residuos peligrosos y un nuevo sistema de etiquetado, logrando una mejor separación y manejo de este tipo de residuos.

En el Camaleón Mayakoba se ha implementado un plan de manejo de residuos que incluye estrategias para minimizar y reducir la generación de residuos. Como parte de este plan, se ha establecido una meta de reducción de plástico generado, logrando disminuir la cantidad de botellas de agua entregadas como amenidad y buscando alternativas como las botellas fabricadas 100% con plástico reciclado. Se ha agregado un contador de hojas por usuario para fomentar un uso responsable de papel e impresiones con papel ecológico. Así mismo, se implementó la separación de residuos de poda para su posterior compostaje y se ha logrado reducir el 35% de estos residuos. Adicionalmente, el Camaleón Mayakoba ha logrado reducir en un 42% los residuos peligrosos generados respecto al año anterior.

En el entorno Mandarina, el hotel One&Only realiza un estricto monitoreo para garantizar la correcta separación de residuos, al mismo tiempo que busca utilizar materiales sustentables.



Resultados 2022 - Social

Lograr un impacto social positivo a medida que hacemos crecer nuestro negocio ha dirigido a nuestra empresa desde su fundación, creando valor con nuestro equipo y con las comunidades en las que operamos. En RLH Properties estamos convencidos de que nuestros empleados son nuestro activo más valioso, por lo que buscamos ser un empleador de excelencia con especial atención al respeto de los derechos humanos, la diversidad e inclusión. Así mismo, realizamos constantemente iniciativas de impacto en las comunidades con el objetivo de impulsar su desarrollo y bienestar.

Relaciones comunitarias

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

Desarrollo económico

Respecto a nuestro compromiso de impulsar el desarrollo económico de las comunidades en las que operamos, medimos dos indicadores: (i) el porcentaje de altos ejecutivos provenientes de comunidades locales y (ii) la proporción de gastos que corresponde a proveedores locales.

En línea con este compromiso, la mitad de nuestros activos cuenta con directivos locales, brindando oportunidades de crecimiento y desarrollo a talentos excepcionales en la región.

Altos ejecutivos de comunidades locales ²	2022
Four Seasons Ciudad de México	50%
Andaz Mayakoba	66%
Fairmont Mayakoba	8%
Rosewood Mayakoba	0%
One&Only Mandarin	0%
El Camaleón Mayakoba	50%

Por su parte, utilizar proveedores locales es fundamental para promover el desarrollo económico y nos permite además reducir nuestra huella ambiental.

Proporción de gastos en proveedores locales	2019	2020	2021	2022
Four Seasons Ciudad de México	60%	60%	60%	70%
Andaz Mayakoba	98%	97.92%	82%	82%
Fairmont Mayakoba	N/A	87%	87.5%	87.5%
Rosewood Mayakoba	37%	42%	52.67%	55%
One&Only Mandarin	N/A	N/A	0.7%	55%
El Camaleón Mayakoba	N/A	N/A	N/A	55%

² Con "comunidades locales", nos referimos al estado de la República Mexicana en donde se ubican los activos. Por tanto, "altos ejecutivos de comunidades locales" son aquellos originarios del estado correspondiente a cada uno de los hoteles.

Beneficiarios

En RLH Properties buscamos impactar positivamente a las comunidades en las que operamos, fomentando su desarrollo social y económico. Conocemos el alcance e influencia que pueden tener nuestras operaciones sobre las vidas de estas personas, por lo que realizamos constantemente iniciativas que contribuyan a su desarrollo económico y prosperidad.

Para poder entender y dimensionar el impacto que tienen nuestros programas e iniciativas, monitoreamos anualmente la cantidad de beneficiarios de nuestros activos. Este 2022, logramos beneficiar a 7,523 personas, que se traduce en un 164% más que en 2021.

Continuaremos trabajando para fortalecer nuestras contribuciones a la comunidad enfocados en tres áreas principales: (i) donaciones monetarias o en especie, (ii) apoyo al desarrollo de infraestructura local y (iii) establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones y asociaciones de la sociedad civil.

Beneficiarios de acciones a favor de la comunidad	2019	2020	2021	2022
Four Seasons Ciudad de México	70	0	75	74
Andaz Mayakoba	300	300	500	400
Banyan Tree Mayakoba	42	0	0	30
Fairmont Mayakoba	1,070	1,070	1,070	2,360
Rosewood Mayakoba	1,034	1,119	1,203	3,568
One&Only Mandarin	N/A	N/A	0	231
El Camaleón	N/A	N/A	N/A	864
Total	2,516	2,489	2,848	7,523

Donativos y desarrollo de infraestructura

Durante 2022, el hotel Andaz Mayakoba gestionó diversos donativos en especie al DIF de Playa del Carmen, con el objetivo de apoyar a niños y adolescentes en situación vulnerable. Así mismo, a través del programa La Suma de Todos, participó en el fondeo de la construcción del centro comunitario La Casita del Agua en la comunidad de Solferino, municipio de Lázaro Cárdenas. La infraestructura de este centro incluye tecnologías sustentables y su objetivo principal es promover prácticas de educación ambiental.

El hotel Banyan Tree Mayakoba, en colaboración con Sancus Foundation y Banyan Tree Global, apoyó en la construcción de un aula escolar en la comunidad de Santa Cecilia, municipio de Solidaridad. Esta iniciativa tiene como objetivo proporcionar un entorno adecuado para el aprendizaje y desarrollo de los niños de la comunidad, brindando mejores oportunidades de educación.

Por su parte, Rosewood Mayakoba invirtió un total de 896,463 MXN en la infraestructura del Centro Educativo K'iin Beh, dedicado a dar educación bilingüe a niños y adolescentes de escasos recursos en Playa del Carmen. Además, realizó donativos en especie a la Fundación Eleonora Mendoza (escritorios, equipo de aire acondicionado, construcción de palapas), al DIF de Puerto Morelos (mobiliario que era baja del activo del hotel), Fundación Contando con un Amigo (blancos principalmente) y al Heroico Cuerpo de Bomberos de Playa del Carmen (donación de blancos).

Alianzas estratégicas

Este año realizamos una alianza estratégica con Banco de Alimentos de México a través de dos iniciativas:

- Lanzamiento de RLH Al Rescate en todos los activos de la empresa. Esta iniciativa consiste en la recuperación de excedentes de alimento aptos para consumo con la finalidad de alimentar a población vulnerable, disminuyendo además las emisiones de GEI que hubiera generado este alimento en la basura. Desde su lanzamiento en mayo de 2022 y al cierre del año, se logró recaudar 1,954 kg de alimento, equivalente a más de 6,500 porciones de alimento.
- Lanzamiento de campaña Alimenta en el corporativo en observación del Día Mundial de la Alimentación, invitando a los colaboradores a donar alimento en especie – frijol, arroz, lentejas y pasta – con el compromiso de realizar un match del equivalente monetario por parte de RLH y donarlo a Banco de Alimentos de México. Como resultado, se recolectaron 1,122 kg de alimento que permitieron alimentar a 421 familias. Esto se convirtió en un donativo de 52,142 pesos por parte de nuestra empresa.

Así mismo, RLH Properties estableció una alianza estratégica con fundación Oceanus en 2021 para asegurar la restauración de 5,000 colonias de coral a lo largo de cinco años a través del programa de restauración de arrecifes Reef Week Mayakoba. Este 2022, se logró trasplantar exitosamente otras 1,000 colonias de coral en el Caribe Mexicano y se han trasplantado 2,000 desde el inicio del programa. Con esta iniciativa se promueve el cuidado de nuestros océanos y sus ecosistemas, fundamentales para nuestro planeta.

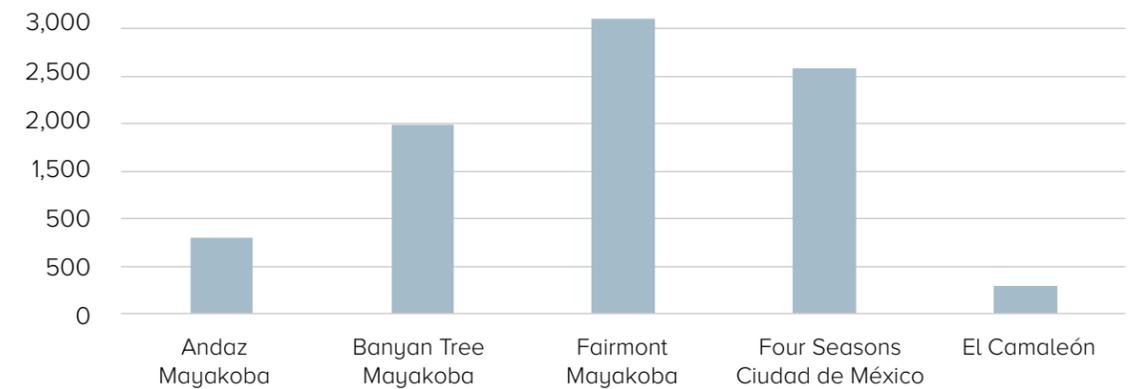
Derechos humanos

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

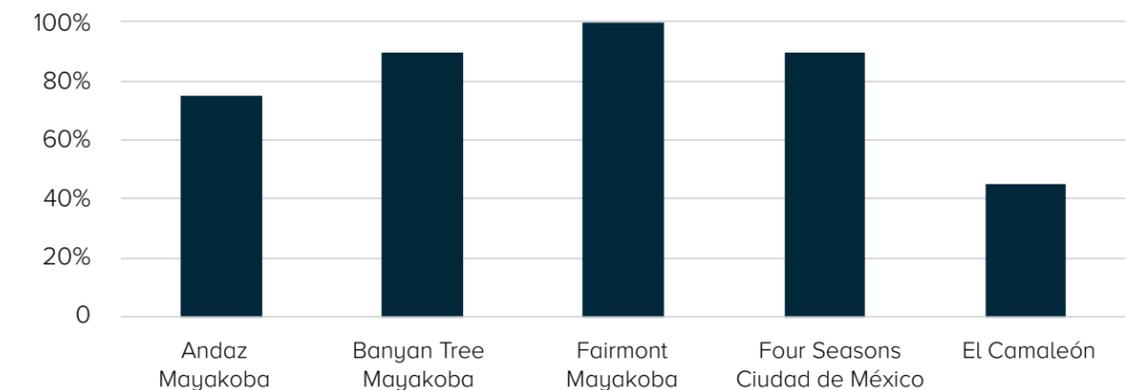
En RLH Properties trabajamos para garantizar el cuidado y respeto de los derechos humanos en nuestras operaciones y cadena de suministro. Rechazamos terminantemente cualquier forma de trabajo forzado y trabajo infantil. Nuestro Código de Conducta implementa una sección específica al respecto.

Este año, nuestros activos invirtieron 8,763 horas para capacitaciones en materia de derechos humanos. En total, 57% de los colaboradores de nuestros activos recibieron capacitación sobre derechos humanos³. Destaca Fairmont Mayakoba, donde 100% de los colaboradores recibieron esta capacitación.

Horas de Capacitación en Derechos Humanos



Porcentaje de Empleados que recibieron capacitación sobre Derechos Humanos



³ Rosewood Mayakoba y One&Only Mandarinina están actualmente desarrollando sus planes para implementar programas de capacitación en derechos humanos para su personal.

Diversidad e inclusión

GRI 2-7, 2-21, 2-30, 401-1, 401-3, 404-1, 405-1, 405-2, 406-1

SASB SV-HL-310a.1, SV-HL-310a.3, SV-HL-310a.4

En RLH Properties definimos y respetamos la diversidad como la originalidad y pluralidad de identidades que caracterizan a cada ser humano, incluido nuestro equipo. Se manifiesta en la variedad de personalidades, creencias religiosas, posturas políticas, origen étnico, sexo, orientación sexual, costumbres, tradiciones, experiencias, edad, nacionalidad, entre otras. Abrazamos las fortalezas de nuestras diferencias, promoviendo prácticas incluyentes y brindando igualdad de oportunidades y desarrollo a todos nuestros empleados, tratándoles con justicia, respeto y liderazgo positivo.

Los procesos de selección, contratación, remuneración, promoción, etc. están basados en aptitudes, habilidades, experiencia y mérito que cada uno demuestre en el desempeño de su trabajo. Así pues, el éxito profesional en la empresa está basado en el desempeño y mérito de cada colaborador.

Gracias a las iniciativas implementadas exitosamente a lo largo de los últimos años como parte del plan **RLH Contigo** en los ámbitos de Identidad e Integración, Comunicación y Cambio, Compensación y Beneficios y Desarrollo y Capital Humano, en 2022 Great Place to Work otorgó a RLH Properties el reconocimiento como el segundo mejor lugar para trabajar en el sector de Construcción, Infraestructura y Bienes Raíces. En este sentido, continuaremos comprometidos con el desarrollo y bienestar de nuestro equipo, además de enfocarnos en atraer y retener al mejor talento, consolidándonos como un empleador de excelencia.

Lineamientos y políticas

Desde 2019 se han desarrollado diversas iniciativas y políticas en materia de Recursos Humanos para promover la diversidad e inclusión y promover el bienestar y desarrollo de nuestro activo más valioso, nuestro equipo.

Política de Atracción de Talento⁴

Establece los lineamientos respecto a la búsqueda, atracción, evaluación y selección de candidatos para cubrir posiciones vacantes en RLH Properties, con el objetivo de atraer al mejor talento disponible que contribuya al logro de los objetivos de la empresa.

Política de Diversidad e Inclusión⁵

Establece los lineamientos que promueven una cultura de respeto y fomentan la diversidad, igualdad laboral, no discriminación e inclusión laboral para garantizar la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores y candidatos a un empleo en nuestra empresa.

Durante 2022, se tuvieron cero casos de discriminación reportados en nuestra empresa.

⁴ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

⁵ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

Política de Prevención de Riesgos Psicosociales⁶

Establece las disposiciones que deben seguirse por todos los colaboradores que aseguren la prevención de factores de riesgos psicosociales, prevención de violencia laboral, así como la promoción de un entorno organizacional favorable.

Diversidad en la plantilla laboral

Al cierre de 2022, contamos con una plantilla laboral de 4,235 colaboradores en nuestros activos, de los que 34% son mujeres. Además, en nuestros activos no se cuenta con colaboradores trabajando bajo el esquema de tiempo parcial o de horas no garantizadas.

Diversidad de género en la plantilla laboral						
Tipo de contrato	Permanentes		Temporales		Tiempo completo	
	F	M	F	M	F	M
Four Seasons Ciudad de México	167	263	0	0	167	263
Andaz Mayakoba	111	204	101	254	212	458
Banyan Tree Mayakoba	92	167	110	236	202	403
Fairmont Mayakoba	130	255	115	224	245	479
Rosewood Mayakoba	171	384	54	82	225	466
One&Only Mandarin	265	480	84	101	349	581
El Camaleón	35	75	20	55	55	130
Total	971	1,828	484	952	1,455	2,780

En cuanto a la composición de la plantilla laboral por rango de edad, 33% de los colaboradores de nuestros activos tienen menos de 30 años, 62% tienen entre 31 y 50 años y únicamente el 5% tiene más de 50.

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

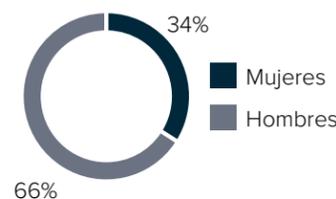
Diversidad de edad en la plantilla laboral									
Tipo de contrato	Permanentes			Temporales			Tiempo completo		
Edad (años)	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Four Seasons Ciudad de México	125	237	68	0	0	0	125	237	68
Andaz Mayakoba	76	230	9	139	210	6	215	440	15
Banyan Tree Mayakoba	88	160	11	118	213	15	206	373	26
Fairmont Mayakoba	128	242	15	112	213	14	240	455	29
Rosewood Mayakoba	126	405	25	72	64	0	197	469	25
One&Only Mandarin	254	464	27	60	118	7	314	582	34
El Camaleón	43	56	11	36	33	6	79	89	17
Total	840	1,794	166	537	851	48	1,376	2,645	214

Nuestra plantilla creció 13% respecto a 2021 y se tuvo la misma distribución en edad y género que el año anterior:

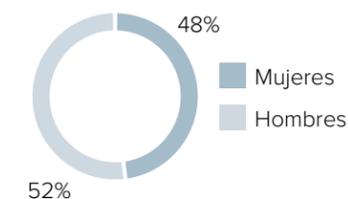
Diversidad de edad en la plantilla laboral									
Puesto	Dirección			Gerencia			Operativo		
Género	#	F	M	#	F	M	#	F	M
Four Seasons Ciudad de México	6	50%	50%	49	55%	15%	375	62%	38%
Andaz Mayakoba	5	60%	40%	34	53%	8%	631	69%	31%
Banyan Tree Mayakoba	8	75%	25%	49	41%	17%	548	69%	31%
Fairmont Mayakoba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

El 91% de nuestros colaboradores se concentra en los puestos operativos. Respecto al porcentaje de mujeres, 34% de los puestos directivos, 48% de los puestos gerenciales y 33% de los puestos operativos son ocupados por mujeres.

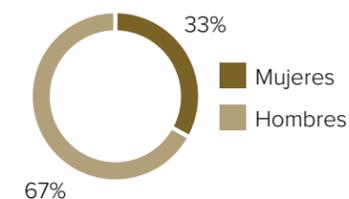
Puestos directivos 2022 (%)



Puestos gerenciales 2022 (%)



Puestos técnicos 2022 (%)



Remuneración

En el corporativo, como parte de nuestra estrategia de remuneración realizada desde 2019, se ha establecido el proceso de evaluación de desempeño para la determinación de la compensación variable de los colaboradores con base en el logro de objetivos claros y medibles. De esta manera, impulsamos el cumplimiento de objetivos y el desempeño sobresaliente de cada colaborador.

En el caso de nuestros activos, los esquemas de compensaciones incluyen prestaciones superiores a la ley para algunas posiciones, comisiones, incentivos de ventas, bonos de productividad, bonos de resultados, entre otros.

En Banyan Tree Mayakoba, Fairmont Mayakoba, Rosewood Mayakoba, el Camaleón Mayakoba y Four Seasons Ciudad de México, se considera el cumplimiento de metas ASG para asignar la compensación variable.

Respecto a la diversidad, equidad e inclusión, buscamos eliminar las brechas de género y garantizar una compensación justa a todos nuestros colaboradores.

	% de colaboradores con salario mínimo	Ratio vs salario mínimo en categoría inicial	Brecha salarial	Ratio de remuneración
Four Seasons Ciudad de México	14%	1	-7%	5
Andaz Mayakoba	0%	-	0%	12
Banyan Tree Mayakoba	18%	1	16%	30
Fairmont Mayakoba	29%	1	0%	5
Rosewood Mayakoba	22%	1	0%	6
One&Only Mandarin	24%	1	14%	23
El Camaleón	15%	1	30%	11
Total Promedio	18%	1	8%	13

En promedio, este 2022 nuestra brecha salarial de género fue de 8%, es decir, las mujeres ganan en promedio 8% más que los hombres. Por otro lado, la brecha entre el individuo mejor pagado y la media anual fue de 13.

Rotación

En 2022, se tuvieron 1,338 bajas, de las cuales 64% fueron hombres y 1,521 contrataciones, con un 62% correspondientes a hombres. De la misma manera, la tasa de rotación promedio para los activos fue de 19.3 para mujeres y 28.3 para hombres.

Bajas					
Categoría	<30	30-50	>50	F	M
Four Seasons Ciudad de México	34	73	4	42	69
Andaz Mayakoba	84	164	6	70	184
Banyan Tree Mayakoba	70	130	6	80	126
Fairmont Mayakoba	77	163	6	88	158
Rosewood Mayakoba	67	59	0	48	78
One&Only Mandarin	111	225	6	137	205
El Camaleón	31	21	1	12	41
Total	474	835	29	477	861

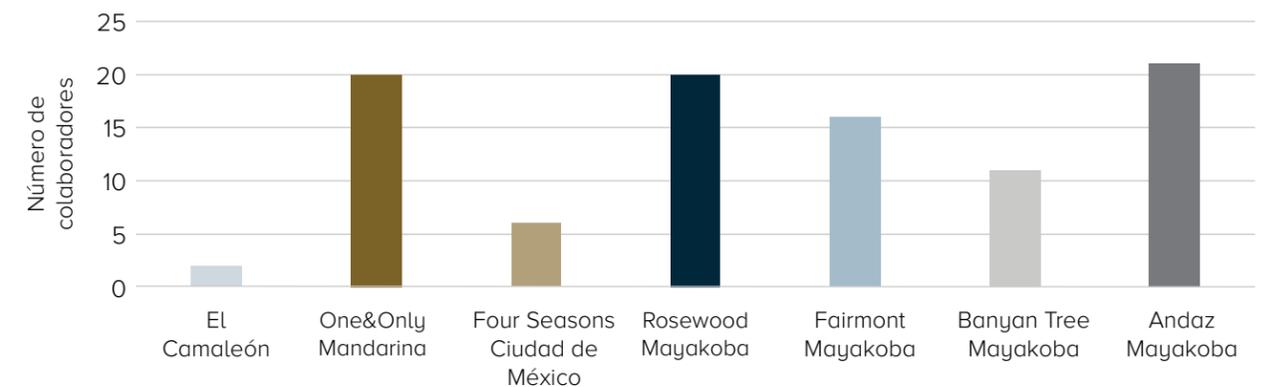
Contrataciones					
Categoría	<30	30-50	>50	F	M
Four Seasons Ciudad de México	72	94	20	68	118
Andaz Mayakoba	102	142	3	74	173
Banyan Tree Mayakoba	79	119	8	93	113
Fairmont Mayakoba	80	151	9	90	150
Rosewood Mayakoba	108	72	0	77	103
One&Only Mandarin	155	223	16	157	237
El Camaleón	42	21	5	15	53
Total	638	822	61	574	947

Tasa de Rotación %					
Categoría	<30	30-50	>50	F	M
Four Seasons Ciudad de México	6%	14%	1%	11%	10%
Andaz Mayakoba	30%	68%	2%	29%	71%
Banyan Tree Mayakoba	13%	20%	1%	13%	21%
Fairmont Mayakoba	4%	2%	1%	2%	5%
Rosewood Mayakoba	9%	6%	0%	5%	10%
One&Only Mandarin	32%	66%	2%	51%	44%
El Camaleón	36%	24%	2%	25%	37%
Total	19%	29%	1%	19%	28%

Permiso parental

El permiso parental en RLH Properties busca promover la equidad de género, permitiendo que tanto las madres como los padres se involucren activamente en la crianza de sus hijos sin sacrificar su desarrollo profesional. En 2022, 39 personas hicieron uso del permiso parental, de las cuales 69% fueron mujeres y el 97% retomó sus labores al terminar el periodo correspondiente.

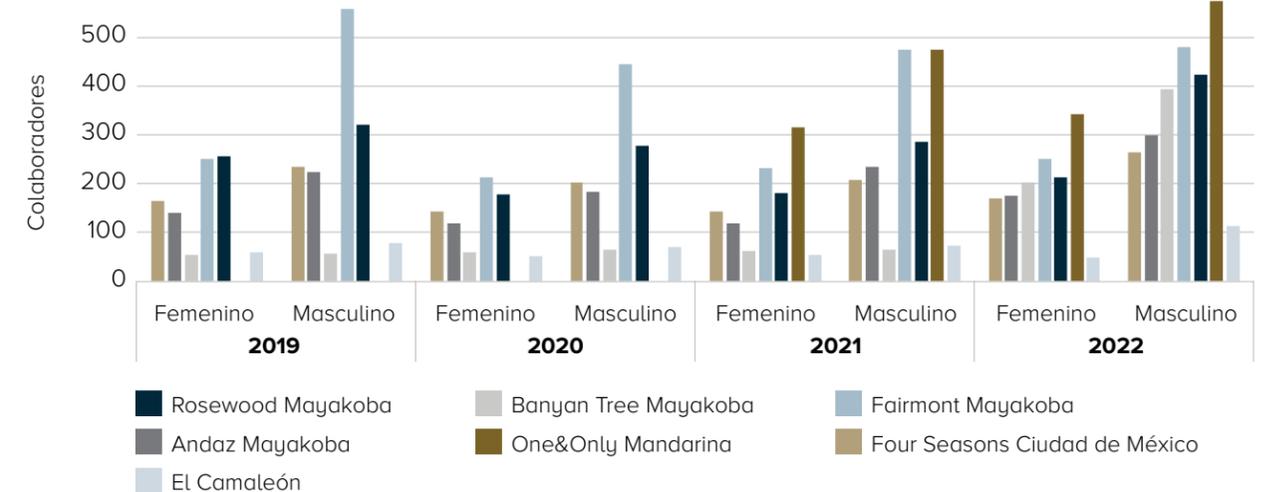
Colaboradores que acogieron el permiso parental en 2022



Capacitación

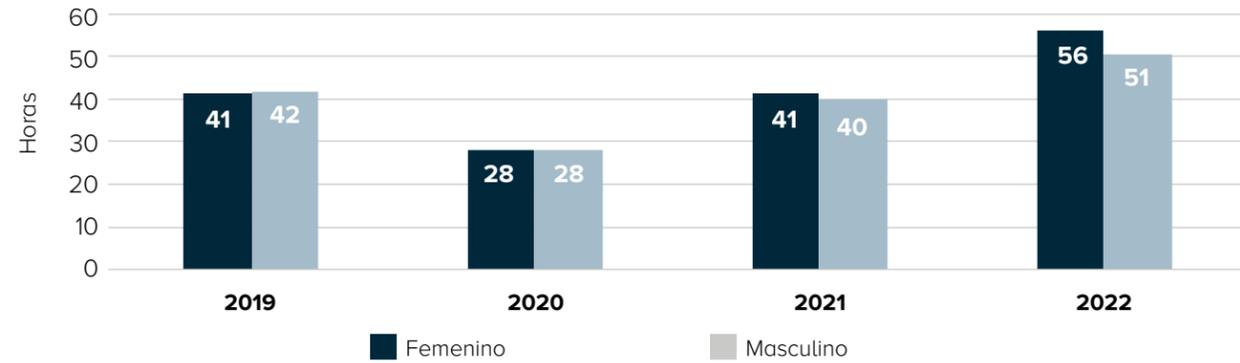
En RLH Properties destinamos permanentemente recursos y esfuerzos para brindar oportunidades de aprendizaje, desarrollo y crecimiento a nuestros colaboradores. Reconocemos que el crecimiento profesional de cada uno de ellos es una inversión para el éxito de nuestra empresa. Gracias a los programas de capacitación y desarrollo que implementamos, nuestros colaboradores adquieren conocimientos, generan nuevas habilidades y competencias, lo que a su vez contribuye a mejorar la calidad de su trabajo, su capacidad de solucionar problemas y lograr los objetivos establecidos. **Este 2022, se capacitaron 3,917 colaboradores en 226,152 horas.**

Colaboradores capacitados

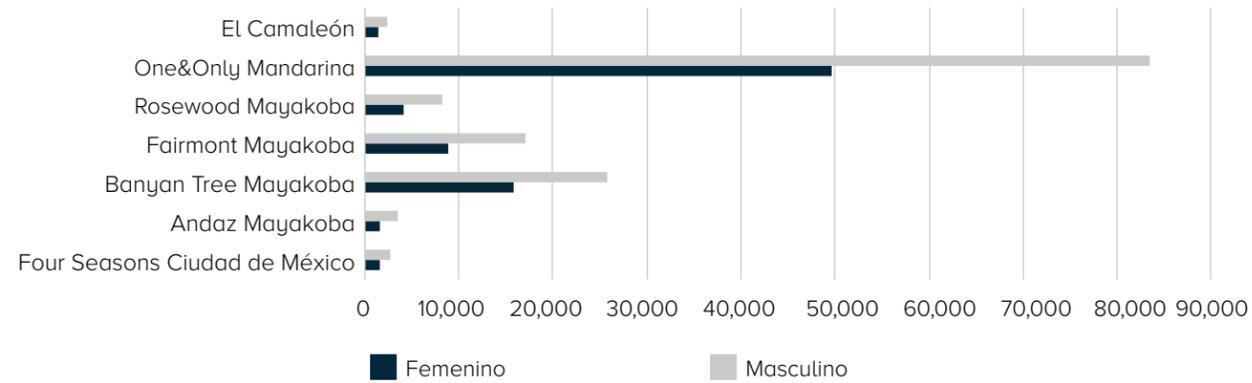


En promedio, cada colaborador tuvo 53 horas de capacitación, comparado con 42 horas en 2021 y 2019, nuestro año base.

Promedio de horas de capacitación



Horas de capacitación 2022



Negociación colectiva

	% Sindicalizados F	% Sindicalizados M	% Sindicalizados T
Four Seasons Ciudad de México	19%	39%	58%
Andaz Mayakoba	14%	50%	64%
Banyan Tree Mayakoba	21%	42%	63%
Fairmont Mayakoba	15%	30%	45%
Rosewood Mayakoba	14%	40%	54%
One&Only Mandarin	19%	37%	55%
El Camaleón	5%	4%	9%
Total	16%	38%	54%



Resultados
2022 - Gobernanza

En línea con nuestro compromiso de continuar construyendo una cultura de excelencia, integridad y transparencia en un entorno empresarial cada vez más competitivo y exigente, reconocemos el papel fundamental que representa tener una gobernanza sólida y fuerte. Por tanto, tenemos el objetivo de alcanzar los más altos estándares en (i) integridad y gobierno corporativo, (ii) control interno, procesos y procedimientos, y (iii) estructura corporativa.

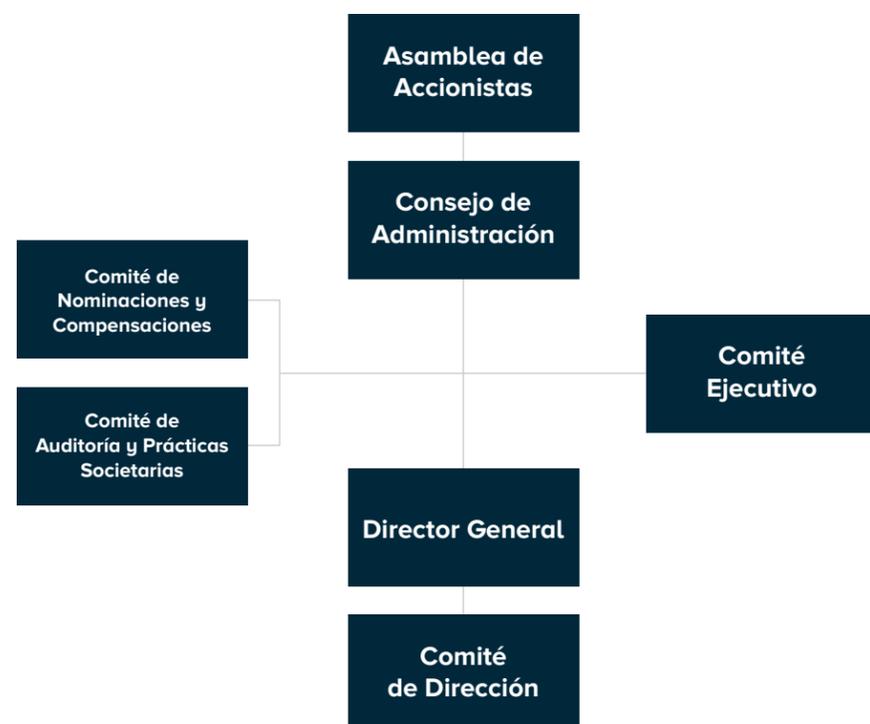
Así mismo, a través de nuestros órganos de gobierno, así como de mecanismos de supervisión y rendición de cuentas, garantizamos una toma de decisiones informada, estratégica, ética y transparente.

Estructura y mecanismos de gobernanza⁷

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

En RLH Properties el órgano de gobierno supremo es la Asamblea de Accionistas. El Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo y el Director General, apoyado por el Comité de Dirección, son los responsables de liderar y guiar de manera estratégica nuestras operaciones. Así mismo, el Comité de Nominaciones y Compensaciones y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, funcionan como órganos auxiliares del Consejo de Administración.

Tenemos el compromiso de cumplir nuestra misión y alcanzar nuestra visión de la forma correcta, siempre garantizando a nuestros accionistas y a nuestros grupos de interés una operación transparente y sostenible.



Miembros, roles y designación

Consejo de Administración

Miembros	Cargo	Tipo de Consejero	Años de experiencia	Años sirviendo la organización
Andrés Chico Hernández	Presidente	Patrimonial relacionado	15	3
Felipe Chico Hernández	Presidente	Patrimonial relacionado	13	3
Leonardo Franco Villa Reynolds	Miembro	Patrimonial	20	2
Rafael Trejo Rivera	Miembro	Patrimonial	20	3
Luis Durán Luján	Miembro	Relacionado	20	1
Adolfo Castro Rivas	Miembro	Patrimonial	20	1
David Gutiérrez Muguerza	Miembro	Patrimonial	20	1
Juan Fernández Sánchez Navarro	Miembro	Patrimonial	25	1
José Canal Hernando	Miembro	Independiente	30	3
Gordon Frederick Viberg Macewan	Miembro	Independiente	40	6
Eduardo Cepeda	Miembro	Independiente	20	1
Francisco Garza Zambrano	Miembro	Independiente	20	1
Juan Manuel Valle Pereña	Miembro	Patrimonial suplente	20	1

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

- 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.

⁷ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestros-organos-de-gobierno/>

La designación o elección de los miembros del Consejo de Administración es realizada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas por mayoría simple de votos. El Consejo de Administración se integra por un número mínimo de cinco consejeros y un número máximo de 21 consejeros, de los cuales al menos 25% deben ser independientes, según lo califique la propia Asamblea que los designe o ratifique en términos de la Ley del Mercado de Valores. La Asamblea podrá designar, por cada consejero propietario, a su respectivo suplente. Lo anterior, en el entendido de que los consejeros suplentes de los consejeros independientes deberán tener ese mismo carácter.

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

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

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

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

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

El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias es el responsable de dar opinión al Consejo de Administración sobre los asuntos que le competan conforme a la Ley del Mercado de Valores. Está integrado exclusivamente por consejeros independientes y entre algunas de sus funciones se encuentran la de realizar observaciones respecto al desempeño de los directivos relevantes, revisar las operaciones con personas relacionadas durante el ejercicio que se informa, así como proponer las compensaciones o remuneraciones integrales del Director General y demás directivos relevantes de la empresa. Así mismo, es el órgano encargado de investigar posibles incumplimientos a las operaciones, lineamientos y políticas de operación, sistema de control interno y auditoría interna y registro contable.

Desde 2021 el Comité cuenta con una Política de Auditoría Interna, que describe el proceso de auditoría interna y establece la normatividad para el proceso de Auditoría Interna, las responsabilidades del Líder de Auditoría Interna y las unidades auditadas⁸.

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

Comité de Nominaciones y Compensaciones

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

El Comité de Nominaciones y Compensaciones es responsable, entre otras cosas, de presentar a la consideración del Consejo de Administración la propuesta de aquellas personas que, a su juicio, deberían ocupar los cargos de los primeros niveles jerárquicos de la empresa, de acuerdo con su experiencia y desempeño. Así mismo, propone a la asamblea de accionistas o al Consejo de Administración, según sea el caso, las remuneraciones que corresponderán tanto a los miembros del Consejo de Administración, del Comité Ejecutivo, así como a los directivos que ocupen los primeros niveles jerárquicos de la empresa y subsidiarias.

Se compone por un número impar de miembros, que no podrá ser menor de tres. La mayoría de los miembros deberán ser independientes y podrán ser o no miembros del Consejo de Administración.

Comité Ejecutivo

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

El Comité Ejecutivo tiene la responsabilidad de administrar, gestionar y conducir los negocios de la empresa de acuerdo con los lineamientos, estrategias y políticas aprobadas por el Consejo de Administración. Por otro lado, de la mano del Director General, somete a aprobación del Consejo de Administración las estrategias de negocio de la empresa. Es responsable también de monitorear, administrar y supervisar el desempeño de nuestros activos e inversiones.

Se integra por un mínimo de tres y un máximo de cuatro miembros. Los miembros del Comité Ejecutivo, así como su presidente, serán designados y removidos por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

Director General

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

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

Comité de Ética

Miembros	
Omar Alfaro	Subdirector de Control Interno y Normatividad
Fernando Represas	Director Ejecutivo de Jurídico – Oficial de Cumplimiento
Marilaura de la Garza	Director Ejecutivo de Recursos Humanos
Juan Novoa	Director Ejecutivo de Finanzas

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

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

Comité de Dirección

Miembros	
Fernando Represas	Director Ejecutivo de Jurídico – Oficial de Cumplimiento
Gerardo Villareal	Director de Planeación y Proyectos Estratégicos
José Antonio Pardo	Director Ejecutivo de Desarrollo
Juan Novoa	Director Ejecutivo de Finanzas y Relación con Inversionistas
Kappner Clark	Director de Mercadotecnia
Marilaura de la Garza	Director Ejecutivo de Recursos Humanos

El Comité de Dirección es el equipo multidisciplinario que se encarga de apoyar al Director General para el cumplimiento de sus funciones. Es responsable de liderar a los equipos de cada área correspondiente para que los objetivos establecidos se cumplan exitosamente. Como se puede observar en la tabla anterior, destaca que el 50% de los miembros del Comité de Dirección son mujeres.

Comportamiento ético corporativo

GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 205-2

En RLH Properties tenemos el firme compromiso de continuar construyendo una cultura de excelencia, integridad y transparencia, con base en nuestros valores y a través de la implementación de políticas y lineamientos que dictan un comportamiento ético en todos los niveles y ámbitos de actuación, no solo en nuestras operaciones, sino también a lo largo de nuestra cadena de valor. Esto nos permite garantizar nuestra permanencia a largo plazo y seguir manteniendo una reputación impecable.

Lineamientos y políticas

Con el objetivo de asegurar un comportamiento ético en nuestras operaciones, contamos con distintas políticas y lineamientos. Así mismo, contamos con canales de comunicación para que los colaboradores puedan resolver dudas, reportar irregularidades o denuncias, que incluyen: comunicación con sus líderes directos, con el área de Recursos Humanos, con el responsable de Control Interno, con el Oficial de Cumplimiento o a través del canal de comunicación **RLH te escucha**.

Código de Conducta⁹

Establece los lineamientos de comportamiento para todos los miembros del Consejo de Administración, Órganos Auxiliares, Comité de Dirección, Comité de Ética, Oficial de Cumplimiento y colaboradores de RLH Properties y subsidiarias.

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

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

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

Código de Conducta para Terceros¹⁰

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

Política de Conflictos de Intereses¹¹

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

Política de Prevención de Delitos¹²

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

Sistema de denuncias

Todas aquellas personas que integran RLH Properties, de acuerdo con lo establecido en el Código de Conducta, tienen la obligación de reportar cualquier posible violación al Código de Conducta o a las legislaciones aplicables, ya sea directamente al Oficial de Cumplimiento, al Comité de Ética o a través del canal de comunicación **RLH te escucha**, gestionado por un tercero para garantizar la independencia y confidencialidad de los procesos. En este sentido, las denuncias se gestionan en estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y todo informante está protegido por nuestra Política de Protección a Informantes¹³, la cual previene cualquier forma de represalia.

Así mismo, nuestra Política de Escalamiento de Violaciones al Código de Conducta, Código de Conducta para Terceros, Políticas, Procedimientos y Regulaciones¹⁴ establece los lineamientos para la clasificación de prioridad de las denuncias y las reglas de escalamiento.

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

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

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

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

¹⁴ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

Anticorrupción

En línea con nuestro compromiso de continuar construyendo una cultura de excelencia, integridad y transparencia, este año logramos mantener nuestra nota de 92 puntos sobre 100 en el índice de Integridad Corporativa de Las 500 empresas más Importantes de México (IC500). Este índice constituye el primer diagnóstico y evaluación de la existencia, calidad, publicidad y transparencia con la que estas empresas dan a conocer sus políticas de integridad corporativa. Hoy por hoy, nuestra empresa es líder en integridad corporativa, implementando los mejores estándares a nivel nacional e internacional y tenemos la firme intención de continuar trabajando en ser un referente en materia de gobierno corporativo, integridad y transparencia.

Política de Anticorrupción¹⁵

La Política de Anticorrupción tiene como objetivo prevenir, detectar, mitigar y sancionar los casos de corrupción relacionados con sobornos, interacción con servidores públicos, viáticos, regalos de negocios y entretenimiento, otorgamiento de poderes y mandatos, así como establecer las obligaciones de los proveedores, prestadores de servicios y socios comerciales, los mecanismos de debida diligencia, las consecuencias de incumplimiento y el reporte de probables violaciones. Este año se realizaron importantes esfuerzos de comunicación anticorrupción en nuestros activos. Como resultado, se presentaron cero casos de corrupción.

Activo	Colaboradores que recibieron comunicación de la Política de Anticorrupción		Colaboradores que recibieron información adicional anticorrupción	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Four Seasons Ciudad de México	430	100%	430	100%
Andaz Mayakoba	670	100%	670	100%
Banyan Tree Mayakoba	605	100%	605	100%
Fairmont Mayakoba	724	100%	724	100%
Rosewood Mayakoba	691	100%	691	100%
One&Only Mandarin	394	100%	394	100%
El Camaleón	185	100%	143	77.3%

¹⁵ Información recuperada de nuestra página web: <https://rlhproperties.com/nuestras-politicas/>

Servicio al cliente

GRI 418-1

Satisfacción del huésped

En RLH Properties buscamos ofrecer experiencias únicas e inolvidables a nuestros clientes para ser parte de aquellos recuerdos que se quedarán con ellos toda la vida. Estamos enfocados en lograr su máxima satisfacción, brindar el más alto nivel de lujo y una impecable calidad en nuestro servicio.

Gracias a la calidad de nuestros activos y su excelente servicio, somos la opción de preferencia de nuestros clientes. Eso nos ha valido obtener los distintivos, reconocimientos y certificaciones más reconocidos del sector.

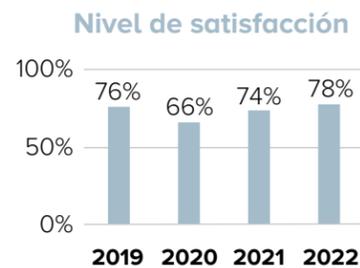
Todos nuestros activos han desarrollado mecanismos para asegurar y monitorear la calidad de su servicio con los más altos estándares, midiendo la satisfacción de los huéspedes a través de encuestas y realizando análisis para conocer sus perfiles. Como parte de este cuidadoso servicio al cliente, este 2022 no se tuvo ninguna reclamación relativa a violaciones de privacidad o pérdida de datos de nuestros huéspedes.

Four Seasons Ciudad de México cuenta la plataforma Medallia, que genera una encuesta de satisfacción para todos sus huéspedes y la envía a través de correo electrónico una vez que concluye su estancia. A partir de los resultados de la sección Staff & Service de la encuesta, el hotel premia a aquellos colaboradores que reciben un reconocimiento. En 2022, se respondieron un total de 1,353 encuestas, obteniendo una satisfacción general del 78%, respecto a 76% en 2019.

Así mismo, han implementado la herramienta Guest Experience, que permite registrar las inconformidades reportadas por los huéspedes y generar planes de acción para mejorar continuamente su experiencia.

La estrategia de **Andaz Mayakoba** se basa en dos pilares principales: (i) la elaboración de encuestas de satisfacción al finalizar la estancia del huésped y (ii) la capacitación constante de sus colaboradores poder conectar personalmente con los huéspedes. Durante 2022, se incrementó la meta de satisfacción de 70% a 73%, reafirmando su compromiso con ofrecer experiencias y servicios de la más alta calidad.

Banyan Tree Mayakoba obtiene su evaluación de satisfacción del huésped a través del índice Net Promoter Score (NPS), cuyo puntaje debe ser mayor a 65% para considerar que el nivel de recomendación es positivo. En 2022, se obtuvo 71.95%, respecto a 70.08% en 2021.



Adicionalmente, cuenta con una herramienta llamada Review Pro, que envía encuestas aleatorias a los huéspedes para poder identificar las principales áreas de mejora y obteniendo el Global Review Index, parámetro de satisfacción del huésped. El hotel ha establecido el objetivo de tener un índice de por lo menos 96% para garantizar una satisfacción adecuada. En 2022, se obtuvo un 97% de satisfacción.

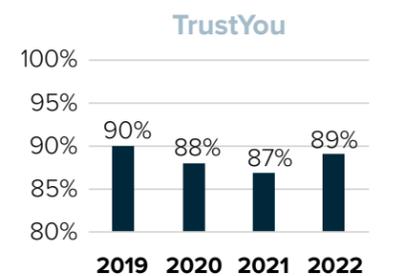
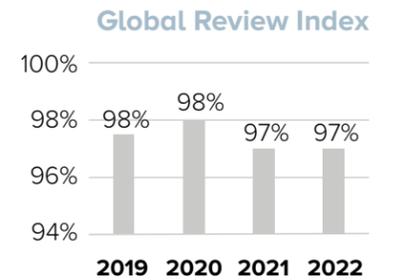
Por su parte, **Fairmont Mayakoba** gestiona la calidad y experiencia de sus huéspedes a través del programa Accor Heartist, que contempla una serie de cursos para todos los colaboradores enfocados en la estrategia de servicio del hotel. Esta estrategia busca que los huéspedes sean el centro de todas las decisiones y actividades, prestando especial atención a la personalización de la interacción con los huéspedes y a la alineación de estándares como Forbes y AAA Five Diamonds.

El hotel realiza encuestas en la plataforma TrustYou, obteniendo un resultado de 89% este 2022. Así mismo, reconoce a los colaboradores que reciben menciones especiales en las encuestas de satisfacción y páginas de opinión, motivando y fomentando el desempeño excepcional en servicio al cliente.

El enfoque de **Rosewood Mayakoba**, se basa en tres pilares: (i) el servicio al cliente debe ser ultrapersonalizado, refinado e intuitivo, realizando evaluaciones sorpresa periódicas de Leading Quality Assurance (LQA) por parte de un auditor experto en la materia; (ii) el programa Host permite que existan gerentes para cierto número de huéspedes, de modo que si el huésped no quedó conforme con seguimiento del jefe inmediato, siempre haya alguien que pueda atenderlo; (iii) al igual que Fairmont Mayakoba, Rosewood Mayakoba mide el nivel de satisfacción de sus huéspedes a través de la plataforma TrustYou.

One&Only Mandarin cuenta con un Procedimiento Operativo Estándar (SOP, por sus siglas en inglés) para la gestión de quejas de huéspedes y seguimiento inmediato de las áreas correspondientes. Por otro lado, para conocer la evaluación general de la experiencia de los huéspedes, se aplican encuestas por correo electrónico o de manera directa con su mayordomo al término de su estadía.

El Camaleón cuenta con un correo electrónico y una línea telefónica directa como canales de comunicación para realizar encuestas de satisfacción y seguimiento posterior al servicio, a partir de los cuales monitorea el indicador de quejas formales referentes a la calidad en el servicio. Con el objetivo de mejorar la experiencia y mantener ese indicador en cero, se capacita al personal constantemente en medidas de atención, satisfacción y protección de los clientes.



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

Certificaciones y reconocimientos

Durante 2022, nuestros activos hoteleros fueron reconocidos por su excelencia en el servicio.

Hoteles de ciudad

Four Seasons Ciudad de México

- Forbes 4-Star Award
- Five Diamonds Award – AAA (American Automobile Association)
- Food & Travel Reader Awards – Mejor Hotel Urbano de México
- The 5 Best City Hotels in Mexico” – Travel + Leisure
- Top 10 Hotels in Mexico – Condé Nast Traveler Readers’ Choice Awards

Entorno Mayakoba

Andaz Mayakoba

- Four Diamonds Award – AAA (American Automobile Association)
- Top 20 Resorts in Eastern Mexico – Condé Nast Traveler Readers’ Choice Awards

Banyan Tree Mayakoba

- Forbes 5-Star Award
- Five Diamonds Award – AAA (American Automobile Association)
- Forbes 5-Star Award Spa
- Top 500 Hotels of the Year List – Travel + Leisure
- Gold Bagde Award – US News & World Reports
- Traveler’ s Choice Best of the Best
- Trip Advisor Best Hotel in Riviera Maya
- Best International Spa Awards
- Best Restaurant Saffron – Trip Advisor

Fairmont Mayakoba

- Forbes 4-Star Award
- Five Diamonds Award – AAA (American Automobile Association)

Rosewood Mayakoba

- Forbes 5-Star Award
- Five Diamonds Award – AAA (American Automobile Association)
- MexBest en la categoría “Best of the Best” de hotelería – Revista Quién

Entorno Mandarin

One&Only Mandarin

- Best Resort Hotels in Mexico Award – Travel + Leisure
- Best Resort – Hospitality Design Awards
- Best Hospitality Newcomer Worldwide Award 2022 – Connoisseur Circle
- Top Resorts in Western Mexico – Condé Nast Traveler Readers’ Choice Awards

Gestión de calidad

Alineados a los más altos estándares de servicio, atención, seguridad y experiencias, aseguramos una excelente gestión de calidad en nuestras operaciones. Para garantizarla, nuestros activos han desarrollado e implementado estrategias y procedimientos específicos:

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

Gestión de riesgos

GRI 2-25

A pesar de que la pandemia por COVID-19 no representa más una emergencia sanitaria, hemos aprendido lecciones fundamentales. La caída internacional sin precedente del sector turístico resaltó la importancia de contar con un sistema de gestión de riesgos, no solo de salud pública, sino también de riesgos sociales y ambientales, así como sólidos planes de continuidad del negocio.

Actualmente, cada uno de nuestros activos cuenta con planes de contingencia y continuidad del negocio adaptados a sus necesidades, geolocalización y riesgos específicos.

Seguridad de los datos

Como parte de nuestras operaciones, la seguridad de la información y la privacidad de nuestros huéspedes es fundamental. Hoy en día, el desarrollo tecnológico y digital ha incrementado los riesgos de ciberataques y violación de datos.

Además de contar con un plan de contingencia y continuidad del negocio, nuestros activos cuentan con procedimientos específicos de respuesta para incidentes relacionados con la seguridad de la información:

- Respaldos periódicos de información.
- Monitoreo y detección de intrusiones.
- Capacitaciones en ciberseguridad y protección de datos.
- Auditorías mensuales de los procesos y herramientas de seguridad.
- Políticas de protección de datos.
- Avisos de privacidad para los huéspedes.
- Planes de acción para la fuga de datos.
- Monitoreo del número de incidentes correspondientes a interrupciones, fugas de información o intentos de hackeo.
- Escaneos de vulnerabilidad.

Cumplimiento regulatorio

Como parte de la gestión de riesgos de RLH Properties, se lleva a cabo un monitoreo constante de las leyes y regulaciones a las que debemos alinearnos de acuerdo con nuestros servicios y operaciones. De esta manera prevenimos incumplimientos y evitamos sanciones y daños reputacionales. Este 2022, se identificaron cero casos de incumplimiento de leyes o regulaciones en nuestra empresa.



Andaz Mayakoba, Riviera Maya

Divulgación de estándares e indicadores

Índice de contenidos GRI

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	Informe Anual de Sostenibilidad 2022	6
			Nuestra empresa	7
	2-2	Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad de la organización	Informe Anual de Sostenibilidad 2022	6
			Nuestra empresa	7
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	Informe Anual de Sostenibilidad 2022	6
	2-4	Re-expresión de la información	Informe Anual de Sostenibilidad 2022	6
			Nuestra empresa	7
	2-5	Verificación externa	Actualmente no llevamos a cabo un proceso de verificación externa.	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Nuestra empresa	7
	2-7	Empleados	Diversidad e inclusión	56
	2-8	Trabajadores que no son empleados	No se tuvo la participación de trabajadores que no son empleados durante 2022.	
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	Estructura y mecanismos de Gobernanza	65
	2-10	Nominación y selección de miembros	Estructura y mecanismos de Gobernanza	65
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Estructura y mecanismos de Gobernanza	65
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la gestión de impactos	Actualmente no hay una directriz por parte del máximo órgano de gobierno respecto al desarrollo, aprobación y reporte de la estrategia ASG. Por otro lado, el presidente del Consejo de Administración vigilará en general las operaciones sociales, cuidando del exacto cumplimiento de los estatutos sociales de la empresa, reglamentos, acuerdos y disposiciones de las asambleas del Consejo y de la ley.	
	2-13	Delegación de autoridad Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	La Dirección General de la empresa encomendó la atención de los temas ASG a la Dirección Ejecutiva de Proyectos Especiales.	
			Existe un cargo de nivel ejecutivo asignado para los temas ASG, el Chief of Staff - Director Ejecutivo de Proyectos Especiales.	
	2-14	Rol del órgano de gobierno en el reporte de sostenibilidad	Mensaje de nuestro Director General	4
2-15	Conflictos de interés	Comportamiento ético corporativo	70	
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Comportamiento ético corporativo	70	
2-17	Conocimiento del máximo órgano de gobierno en materia ASG	Los miembros del Consejo de Administración cuentan con experiencia en materia ASG. Sin embargo, por el momento, no se fomenta como tal el conocimiento en esta materia.		
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Estructura y mecanismos de Gobernanza	65	

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
Contenidos Generales 2021	2-19	Políticas de remuneración	No se cuenta con políticas de remuneración.	
	2-20	Proceso para determinar remuneración	El proceso de determinación de remuneración en RLH Properties se basa en nuestra Política de Administración Salarial (confidencial).	
	2-21	Ratio de compensación total anual	Diversidad e inclusión	56
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje de nuestro Director General	4
	2-23	Compromisos de políticas	Comportamiento ético corporativo	70
	2-24	Implementación de los compromisos	Comportamiento ético corporativo	70
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Gestión de riesgos	78
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Comportamiento ético corporativo	70
	2-27	Cumplimiento con leyes y regulaciones	Comportamiento ético corporativo	70
	2-28	Afiliación a asociaciones	Relaciones comunitarias	52
Temas materiales 2021	2-29	Enfoque de acercamiento con los grupos de interés	Grupos de interés	31
	2-30	Acuerdos colectivos de negociación	Diversidad e inclusión	56
	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	Análisis de materialidad	27
Desempeño económico	3-2	Listado de los temas materiales	Análisis de materialidad	27
	3-3	Gestión de los temas materiales	Análisis de materialidad	27
Presencia en el mercado 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Resultados financieros	16
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	34
Impactos económicos indirectos 2016	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Relaciones comunitarias	52
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Relaciones comunitarias	52
Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Comportamiento ético corporativo	70
	205-2	Comunicación y formación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción	Comportamiento ético corporativo	70
Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	34
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	34
	302-3	Intensidad energética	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	34
	302-4	Reducción del consumo energético	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	34

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
Agua y efluentes 2018	303-3	Extracción de agua	Capital natural	40
	303-5	Consumo de agua	Capital natural	40
Biodiversidad 2016	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Capital natural	40
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Capital natural	40
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Capital natural	40
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	34
Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	34
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	34
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	34
	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Gestión de residuos	47
Residuos 2020	306-2	Gestión de los impactos significativos causados por los residuos	Gestión de residuos	47
	306-3	Residuos generados	Gestión de residuos	47
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	Gestión de residuos	47
	306-5	Residuos destinados a eliminación	Gestión de residuos	47
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Diversidad e inclusión	56
Empleo 2016	401-3	Permiso parental	Diversidad e inclusión	56
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Diversidad e inclusión	56
Formación y enseñanza 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Diversidad e inclusión	56
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres	Diversidad e inclusión	56
Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Derechos Humanos	55
Trabajo infantil 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Derechos Humanos	55
Trabajo forzoso u obligatorio 2016				

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Derechos Humanos	55
	412-1	Operaciones evaluadas respecto a derechos humanos	No se cuenta con operaciones evaluadas respecto a derechos humanos.	
Evaluación de derechos Humanos	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre	Capital natural	40
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Se tuvieron 0 acuerdos de inversión con cláusulas sobre derechos humanos.	
Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Relaciones comunitarias	52
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos (reales y potenciales) en las comunidades locales	Se tuvieron 0 impactos negativos en las comunidades locales.	
Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Se tuvieron 0 reclamaciones fundamentadas durante 2022.	

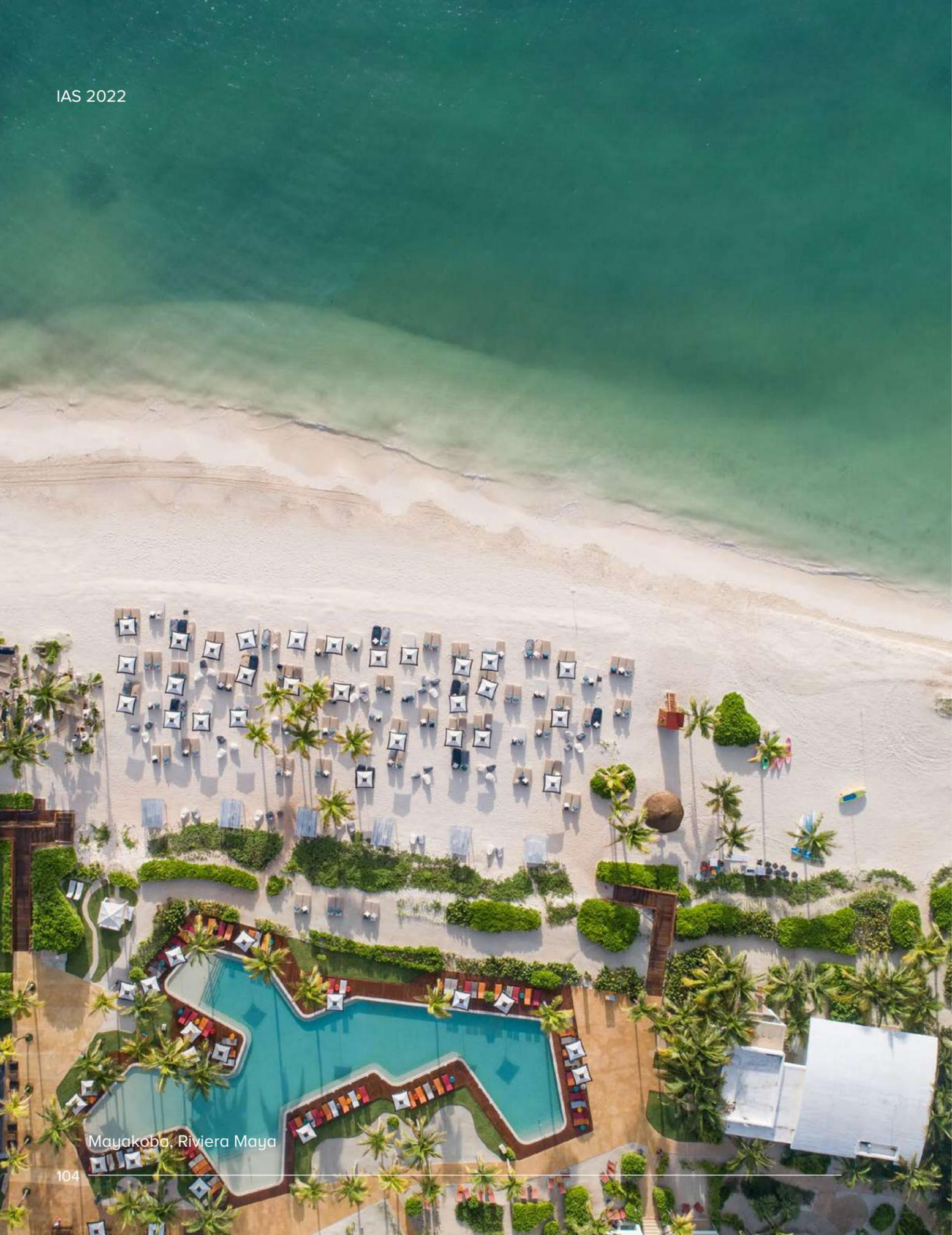
Tabla SASB

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
Gestión de la energía	SV-HL-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	Cambio climático y emisiones de Gases de Efecto Invernadero	34
Gestión del agua	SV-HL-140a.1	(1) Total de agua extraída	Capital Natural	40
Efectos ecológicos	SV-HL-160a.1	Número de instalaciones de alojamiento ubicadas en o cerca de zonas de estado de conservación protegido o del hábitat de especies en peligro de extinción	Capital Natural	40
	SV-HL-160a.2	Descripción de las políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas	Capital Natural	40
Prácticas laborales	SV-HL-310a.1	Tasa de rotación (1) voluntaria e (2) involuntaria de los empleados de las instalaciones de alojamiento	Diversidad e inclusión	56
	SV-HL-310a.3	(2) Porcentaje de empleados de las instalaciones de alojamiento que ganan el salario mínimo, por región	Diversidad e inclusión	56
	SV-HL-310a.4	Descripción de las políticas y programas de prevención del acoso laboral	Diversidad e inclusión	56
Parámetros de actividad	SV-HL-000.A	Número plazas de alojamiento disponibles	Nuestra Empresa	7
	SV-HL-000.B	Tasa de ocupación media	Nuestra Empresa	7
	SV-HL-000.C	Superficie Total de las instalaciones de alojamiento	Nuestra Empresa	7

Anexos

Temas materiales

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



Mayakoba, Riviera Maya

RLH | PROPERTIES



RLH | PROPERTIES

Octubre 2023 | rlhproperties.com