

# EXPERIENCIA EN SOSTENIBILIDAD:

NUESTRA FORMA DE HACER LAS COSAS.



# ÍNDICE

## 03 NUESTRO NEGOCIO

- 04 Acerca del informe
- 05 Mensaje de dirección
- 07 Nuestros principios
- 07 Nuestra Filosofía
- 07 Nuestros Valores
- 08 Nuestras operaciones
- 09 Ubicación de las operaciones
- 10 Presencia en 2024
- 11 Cifras económicas relevantes de 2024
- 12 Comprometidos con nuestros huéspedes
- 13 Salud y bioseguridad
- 13 Ciberseguridad y privacidad del cliente

## 14 LIDERAZGO RESPONSABLE

- 15 Gobierno corporativo
- 20 Comités
- 20 Responsabilidades del Comité

## 22 ESTRATEGIA ASG

- 23 Metas al 2025
- 24 Logros ASG en 2024
- 25 Identificación de temas materiales, Matriz de materialidad y grupos de interés
- 30 Impacto City
- 31 Comité de sostenibilidad
- 32 Visión a futuro

## 33 RIESGOS Y OPORTUNIDADES RELACIONADAS CON ASG

- 35 Identificación de riesgos ASG
- 35 Medidas adoptadas para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades
- 36 Estudio de riesgos y oportunidades climáticas
- 37 Visión a futuro

## 38 DIMENSIÓN AMBIENTAL

- 39 Estrategia de medio ambiente
- 40 Nuestra Huella de carbono
- 45 Eficiencia energética
- 50 Uso sustentable del agua
- 56 Gestión de residuos
- 59 Protección de la biodiversidad
- 64 Iniciativas que dejan huella
- 66 Turismo responsable y educación ambiental
- 67 Compras sostenibles
- 69 Apego total a la legislación ambiental
- 70 Visión a futuro

## 71 DIMENSIÓN DE GOBERNANZA

- 72 Nuestra estrategia
- 73 Integridad
- 76 Código de ética
- 78 Transparencia y gestión de riesgos financieros
- 79 Visión a futuro

## 80 DIMENSIÓN SOCIAL

- 81 Nuestra estrategia
- 82 Nuestro equipo
- 87 Creciendo juntos: aprendizaje, confianza y comunicación
- 91 Evaluación de desempeño
- 92 Salarios, beneficios y prestaciones
- 94 Bienestar y seguridad de nuestro equipo
- 96 Gestión de riesgos en los centros de trabajo
- 99 Diversidad e inclusión laboral
- 104 Código de conducta nacional de México
- 105 Inversión social y alianzas estratégicas
- 118 Visión a futuro

## 119 CERTIFICACIONES Y ODS

## 125 TABLAS DE INDICADORES



*El eje rector de Norte 19 es la sostenibilidad; somos un catalizador de impactos positivos en las comunidades donde operamos y generamos valor económico, social y ambiental.*



- Acerca del informe
- Mensaje de dirección
- Nuestros principios
- Nuestras operaciones
- Cifras económicas relevantes de 2024
- Comprometidos con nuestros huéspedes
- Ciberseguridad y privacidad del cliente

# NUESTRO NEGOCIO

# 01





# ACERCA DEL INFORME

GRI 2-1, 2-3, 2-4, 2-6, 2-14

## Razón Social:

Promotora de Hoteles Norte 19, S.A.B. de C.V.

## Sitio web:

<https://norte19.com>

## Actividad:

Promotora de Hoteles enfocada en la inversión, desarrollo y operación de hoteles, con soluciones integrales y presencia en América Latina.

## Países en los que está presente:

México, Colombia, Costa Rica y Chile.

## Difusión del Informe Anual de Sostenibilidad Corporativa:

Sitio Web, Correo electrónico y página del Pacto Mundial.

## Contacto:

Heidy de la Cruz Salas  
Gerente de Sostenibilidad Corporativa  
Tel: +5255 5249-8050  
[mdelacruz@norte19.com](mailto:mdelacruz@norte19.com)

Santiago Parra  
Director de Finanzas y Administración /  
Presidente del Comité de Sostenibilidad  
[sparra@norte19.com](mailto:sparra@norte19.com)

**Dirección:** Juan Salvador Agraz 69, Col. Santa Fe, Cuajimalpa, Del. Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, Ciudad de México.

Presentamos nuestro undécimo Informe de Sostenibilidad, donde se refleja nuestro compromiso de una gestión responsable y resultados de nuestras prácticas ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza). Este documento nos permite comunicar de manera transparente nuestros avances en eficiencia energética, gestión del agua, manejo de residuos y promoción del turismo responsable, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024.

Por este medio fortalecemos la confianza de clientes, inversionistas, colaboradores y otras partes interesadas, alineándose con estándares internacionales y regulaciones locales. Durante el período que abarca este informe, propusimos en la Asamblea de Accionistas el cambio de denominación social a Promotora Hotelera Norte 19 S.A.B. de C.V., fortaleciendo así nuestra alianza estratégica con Marriott International y potenciando nuestro crecimiento bajo un modelo *asset-light*, además de ampliar nuestros servicios a TI, desarrollo y supervisión hotelera.

El informe de sostenibilidad nos permite identificar riesgos e impactos, establecer metas a largo plazo y diferenciarnos en un mercado cada vez más competitivo, donde la sostenibilidad es un factor clave en la toma de decisiones de los viajeros y socios estratégicos.

El contenido se ajusta a los estándares del GRI (*Global Reporting Initiative*), SASB (*International Sustainability Standards Board - IFRS Foundation*), CDP (*Carbon Disclosure Project*) y a las Normas de Información de Sostenibilidad (NIS), además de incorporar los diez principios del Pacto Mundial. Asimismo, alineamos nuestros programas e iniciativas con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Del mismo modo, presentamos una actualización de nuestro estudio de riesgos en relación con el cambio climático, siguiendo las recomendaciones de la TCFD (*Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*).

La presente edición incorpora una reorganización de la estructura del informe con el propósito de facilitar la lectura y mejorar la conexión entre los temas de sostenibilidad y el desempeño corporativo. Esta reestructuración también responde a la necesidad de alinear de forma más clara y accesible la presentación de los indicadores con los requerimientos más recientes de IFRS S1 y S2.

El informe de sostenibilidad de Norte 19 es revisado y aprobado por el Comité de Sostenibilidad, la alta dirección y áreas involucradas en proporcionar datos relevantes. Este proceso incluye la circulación del informe para su revisión y la toma de decisiones finales sobre su aprobación, basadas en criterios como relevancia, completitud, precisión, transparencia y cumplimiento de indicadores aplicables. Antes de llegar a su versión final, se realizó un análisis con pares en el sector para conocer de forma cualitativa y cuantitativa aspectos ambientales, sociales y de gobernanza que nos permitieron innovar en nuestro informe, y dar un seguimiento más exhaustivo sobre estos aspectos.

\* IFRS S1 y S2 son estándares del ISSB que establecen requerimientos para la divulgación de información financiera relacionada con la sostenibilidad (S1) y específicamente sobre clima (S2).





# MENSAJE DE DIRECCIÓN

GRI 2-22



El 2024 marcó un momento clave en nuestra evolución: iniciamos una nueva etapa como Promotora de Hoteles Norte19, con un modelo de negocio más ágil y una visión de largo plazo que amplía nuestras capacidades de desarrollo, operación y supervisión hotelera en América Latina. Este cambio no implicó alejarnos de nuestros principios; al contrario, nos permitió reforzarlos con mayor foco, solidez y coherencia.

Este año avanzamos en la consolidación de una operación más eficiente desde el punto de vista ambiental. Logramos que más de 50 hoteles operen con gas natural, un cambio significativo que reduce nuestra dependencia de fuentes más contaminantes. Este avance representó un incremento del 23% respecto al año anterior, y fue posible gracias a la coordinación de múltiples áreas técnicas que integraron la sostenibilidad en la planificación operativa. A pesar del aumento en la ocupación hotelera, por tercer año consecutivo mantuvimos nuestra intensidad de carbono por Cuarto Noche Ocupado, gracias a una gestión energética que apuesta por la mejora continua y por tecnologías que acompañan nuestro crecimiento con menor impacto.

*Para nosotros, la sostenibilidad es una forma de trabajar que se manifiesta en decisiones orientadas a crear valor duradero.*



Este desempeño se complementa con una mejora continua en el monitoreo energético y la consolidación de indicadores internos que permiten una toma de decisiones más oportuna y enfocada. También participamos en plataformas de divulgación internacional como el CDP, donde obtuvimos una calificación B- en seguridad hídrica, superior al promedio sectorial, ratificando nuestro compromiso con la gestión responsable de este recurso.

En términos de gobernanza, alcanzamos la certificación ISO/IEC 27001 en la totalidad de nuestras operaciones. Este logro es reflejo de una estructura que prioriza la protección de la información y el cumplimiento responsable. También dimos continuidad a nuestros mecanismos internos de ética y prevención, con indicadores que muestran una cultura cada vez más sólida en la identificación y atención de conductas indebidas. Más allá del cumplimiento, nos interesa construir una cultura de confianza, donde la integridad sea una práctica cotidiana que refuerza la legitimidad de nuestras decisiones.



Nuestro compromiso social se expresó en resultados concretos: más de 270 mil personas participaron en iniciativas comunitarias apoyadas por Norte 19. La inversión social superó los siete millones de pesos, canalizados a través de alianzas con organizaciones que trabajan en temas prioritarios para el desarrollo local. Además, a nivel interno, fuimos nuevamente reconocidos como Great Place to Work, un distintivo que se construye con hechos.

Estos esfuerzos se ven también reflejados en las más de 30 alianzas activas que mantenemos con organizaciones sociales, educativas y ambientales. Gracias a estos vínculos, pudimos implementar acciones orientadas a la inclusión, la salud comunitaria, la atención en situaciones de emergencia y el fortalecimiento de capacidades locales.

Además, impulsamos procesos de capacitación más robustos, superando las 1,300 horas de formación por persona en temas como ética, seguridad, derechos humanos y desarrollo profesional. Esto nos permitió fortalecer la experiencia de los colaboradores y asegurar que la sostenibilidad no dependa de una sola área, sino que se viva desde todos los frentes.

Todos estos avances responden a una forma de operar que entiende la sostenibilidad como parte integral del negocio. No como un área aislada ni como un conjunto de buenas intenciones, sino como una lógica que atraviesa la estrategia, la operación y la cultura organizacional. Agradezco al equipo de Norte 19 por hacer de esta visión una realidad compartida. A nuestros aliados y grupos de interés, gracias por acompañarnos con confianza y apertura.

De cara al futuro, seguimos trabajando con la convicción de que la sostenibilidad no se delega ni se posterga; se ejerce, se mide y se mejora todos los días. Esta forma de hacer las cosas nos ha permitido crecer de manera responsable y resiliente, y es también la base desde la que queremos seguir construyendo el Norte 19 del mañana.



**Eduardo Ymay Seemann**

Director General  
Promotora de Hoteles Norte 19



# NUESTROS PRINCIPIOS

GRI 2-23

## NUESTRA FILOSOFÍA

### MISIÓN



Brindar un servicio de hospitalidad que facilite al viajero SMART lograr el objetivo de su emprendimiento dentro de un ambiente cálido, incluyente y vanguardista, que supera sus expectativas en su experiencia de viaje.

### VISIÓN



Marcar tendencia a través de servicios innovadores de hospitalidad que acompañen la evolución del estilo de vida de nuestros clientes para ganar totalmente su lealtad.



# NUESTROS VALORES

Definen quiénes somos como empresa y guían nuestras decisiones y acciones diarias, asegurando que Norte 19 siga siendo un líder innovador y responsable en el sector hotelero.

### Empatía e Inclusión:

Ponemos el corazón en cada acción. Entendemos y valoramos a cada persona con la que interactuamos, creando experiencias significativas.

### Ingenio y Creatividad:

Son elementos imprescindibles en Norte 19, ya que representan un factor clave de competitividad, crecimiento y evolución continua.



### Pasión por el servicio:

La excelencia es nuestro estándar. Nos esforzamos por superar las expectativas, entregando un servicio de calidad superior que asegure la satisfacción total.

### Sostenibilidad:

Miramos hacia el futuro. Nos comprometemos con prácticas que protegen el medio ambiente, fomentan el bienestar comunitario y aseguran un progreso equitativo.

# NUESTRAS OPERACIONES

GRI 2-6

A partir de 2023, después de la venta de sus cinco marcas a Marriott International Inc., la empresa cambió la estrategia de su modelo de negocio.

Esta transición permitió impulsar nuevos proyectos de hoteles en América Latina y el Caribe, y abrir el desarrollo y la operación a diferentes segmentos y marcas en la región, abriendo paso a un proceso continuo de aprendizaje y autodescubrimiento. A través de un enfoque más detallado y centrado en el huésped, se afinó el conocimiento operativo para traducirlo en experiencias de hospedaje más memorables, elevando así los estándares de servicio y hospitalidad.

## Nuestras operaciones en 2024 están integradas por las siguientes marcas:



Es una marca comprometida con brindar una experiencia cómoda y confiable, pensada para satisfacer tanto a quienes viajan por trabajo como por placer. Nuestras estadias se distinguen por ser funcionales, con un enfoque en la calidad, la simplicidad y el confort.



Diseñada para quienes requieren hospedajes por períodos más largos o valoran mayor amplitud y privacidad durante su estancia.



Es una propuesta de la marca que brinda habitaciones de menor tamaño, manteniendo siempre el confort y la calidad como prioridad.



Pensada para quienes buscan vivir la autenticidad del destino, ofreciendo una experiencia singular en el centro urbano que permite a los huéspedes conectar con la esencia y el dinamismo local.



Es una propuesta dirigida a quienes valoran un mayor nivel de confort, con espacios de diseño más sofisticado y ubicaciones destacadas



# UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES

GRI 2-1

Contamos con una amplia presencia en México y otros países de América Latina. En México operamos en las principales ciudades y destinos turísticos, incluyendo Ciudad de México, Monterrey, Guadalajara, Cancún y Tijuana, entre otros. A nivel internacional contamos con presencia en países como Colombia, Costa Rica y Chile, ofreciendo hospedaje con un enfoque en la eficiencia, comodidad y sostenibilidad.

Conoce más acerca de nuestras ubicaciones dando clic aquí 



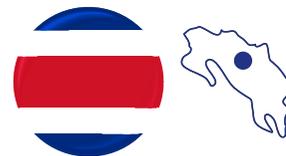
México



Colombia



Chile



Costa Rica





# PRESENCIA EN 2024

GRI 2-6



**4** PAISES



**30** ESTADOS DE LA REPÚBLICA MEXICANA



**75** CIUDADES



**151** HOTELES



**17,394** HABITACIONES



Actualmente operamos hoteles que cumplen con estándares internacionales de calidad, abarcando desde el segmento medio, hasta servicios selectos y full service en hotelería.

# PARÁMETROS DE ACTIVIDAD SASB

CÓDIGO	PARÁMETRO	2022	2023	2024
SV-HL-000.A	Cuartos noche instalados al cierre de año	6,320,004	6,346,602	6,398,571
	Cuartos noche ocupados al cierre de año	3,392,984	3,530,364	3,593,553
SV-HL-000.B	Tasa de ocupación media (%)	53.70%	55.60%	56.20%
SV-HL-000.C	Superficie total de las instalaciones de alojamiento (m <sup>2</sup> )	766,492	786,950	781,928

# NÚMERO DE INSTALACIONES DE ALOJAMIENTO

## SASB SV-HL-000.D

### Propios



### Coinvertidos



### Arrendados



### Franquicia y Administrados





# CIFRAS ECONÓMICAS RELEVANTES DE 2024

GRI 2-2, 201-1

## Valor económico e inversión social en 2024 <sup>1</sup>

Costos Totales	\$4,001,674
Costos de Operación Hotelera	\$2,596,616
Salarios y Relativos	\$994,705
Inversiones	\$525,205
Pago de Impuestos	\$307,206
Utilidad Neta	\$72,037
Inversión social <sup>2</sup>	\$7,767
Flujo de efectivo de operación	\$662,769
Valor económico generado <sup>3</sup>	\$4,001,674
Valor económico distribuido	\$1,301,911
Valor económico retenido	\$2,699,764

Para conocer más sobre los estados financieros consolidados y auditados le invitamos a consultar el Reporte Anual 2024, disponible en la sección Inversionistas/Financiero de nuestra página web: <https://norte19.com/home>



<sup>1</sup> Las cifras se muestran en miles de pesos.

<sup>2</sup> Inversión social en especie y económica.

<sup>3</sup> El valor económico directo generado y distribuido (VEGD), es calculado con base en los criterios del indicador GRI 201-1.



# COMPROMETIDOS CON NUESTROS HUESPEDES



Porque para Norte 19, sostenibilidad también significa escuchar, adaptarse y mejorar continuamente la experiencia de quienes nos eligen.

## LA VOZ DEL HUÉSPED

La voz del huésped es un pilar para la mejora continua en Norte 19. En 2024 implementamos un sistema eficiente para recopilar y analizar sus opiniones. A través de la encuesta de satisfacción **Guest Voice**, los viajeros nos permiten obtener una visión más profunda de la percepción de nuestros clientes y nos proporciona información valiosa para optimizar la experiencia de hospedaje y mejorar continuamente los estándares de servicio. También contamos con el programa de lealtad **Marriott Bonvoy** en el cual se recompensa a los huéspedes frecuentes con tarifas exclusivas, acumulación de puntos para noches gratis y *check in* móvil.

A través de la plataforma *Net Promoter Score* (NPS, por sus siglas en inglés), identificamos a los principales promotores de las marcas que operamos, logrando clasificar nuestros resultados de la siguiente manera:

En 2024 logramos:

**1,829,847**   
Checkouts (datos de salidas por estancia)

**68,677**   
Encuestas contestadas

**69.3%**   
Clientes que son promotores de Norte 19

**16.3%**   
Clientes que se clasifican como pasivos

**14.4%**   
Clientes que se identifican con alguna posible área de oportunidad

## CULTURA DOG FRIENDLY

Para garantizar una experiencia agradable, continuamos promoviendo la cultura *Dog Friendly* en nuestros hoteles y hemos establecido lineamientos que reflejan nuestro compromiso y satisfacen las necesidades de nuestros huéspedes. Como visión a futuro consideramos expandir este beneficio a más hoteles de las marcas que operamos y ofrecer esta opción a más viajeros y sus mascotas.

Conoce si el hotel de tú interés cuenta con este servicio 



## SALUD Y BIOSEGURIDAD

GRI 3-3, 416-1 **Tema material:** salud y seguridad y protección de colaboradores y huéspedes

En Norte 19 nuestro compromiso es continuar trabajando para garantizar un entorno seguro y saludable para nuestros clientes, colaboradores y proveedores. Alineamos nuestras operaciones a estándares internacionales basados en las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que evalúa higiene, limpieza, distanciamiento social y protocolos de bioseguridad.

## CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE

GRI 418-1, NIS C.7, C.8

En Norte 19 entendemos que la ciberseguridad y la protección de datos personales son esenciales para ofrecer una experiencia de hospedaje confiable y segura. Durante 2024 fortalecimos nuestros protocolos tecnológicos y reforzamos las capacitaciones internas con el propósito de proteger la información sensible de nuestros huéspedes, incluyendo datos personales, financieros y de viaje.

Como parte de este compromiso avanzamos en el cumplimiento de estándares internacionales como la ISO/IEC 27001, una norma que establece prácticas para proteger la información de manera sistemática, continua y fiable, asegurando que esté disponible únicamente para quienes deben acceder a ella y resguardada frente a pérdidas o alteraciones. En este marco, logramos la certificación ISO 27001 con un alcance del 100% en nuestras operaciones, consolidando un proceso de transformación clave para la mitigación de riesgos y la optimización de nuestros procesos internos. Además los datos personales y financieros son gestionados a través de nuestra área legal, la cual se encarga de atender solicitudes relacionadas con reclamos, robos o modificaciones de información, garantizando así un tratamiento adecuado y transparente de los datos.

*En 2024 tuvimos cero reclamaciones relativas a violaciones de privacidad de los clientes, así como de autoridades regulatorias; el número de casos identificados por robo o pérdida de datos de los clientes fue cero.*

Por otra parte, para reforzar la seguridad en la cadena de suministro, implementamos acuerdos de confidencialidad con proveedores críticos y mantenemos una **Política de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**, asegurando el cumplimiento de los más altos estándares en ciberseguridad.

Conoce nuestro aviso de privacidad aquí 



*Nos guiamos por valores éticos en cada proceso y decisión, garantizando la confianza y la seguridad que merecen nuestros grupos de interés.*



# LIDERAZGO RESPONSABLE



- Gobierno Corporativo
- Comités
- Responsabilidades del comité

# GOBIERNO CORPORATIVO

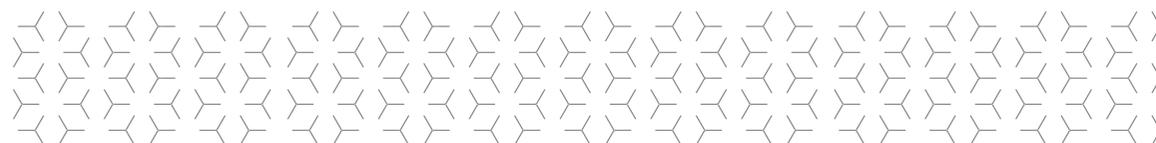
GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 405-1 NIS C.1, C.2, C.3

En Norte 19 contamos con un Consejo de Administración que representa legalmente a la Sociedad y actúa como órgano colegiado. Al cierre de 2024 el Consejo de Administración de la Sociedad estaba integrado por 11 miembros y un suplente, de los cuales 10 miembros y el suplente son independientes, lo que garantiza decisiones objetivas y salvaguarda los intereses del público inversor.

Las competencias colectivas del Consejo se ven fortalecidas por la experiencia profesional y técnica de sus integrantes, quienes aportan conocimientos especializados en áreas clave como riesgos financieros, sostenibilidad, estrategia empresarial y gobierno corporativo. Además, dichas capacidades se complementan con la labor del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, instancia que apoya al Consejo mediante el análisis y seguimiento de temas críticos como la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo, el desempeño de temas ASG y la evaluación de práctica societarias.

Cabe mencionar que somos una compañía que cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), donde al cierre del 2024, el 95% de las acciones estaban en manos de inversionistas públicos, mientras que el equipo directivo mantenía el 5% restante del capital accionario.

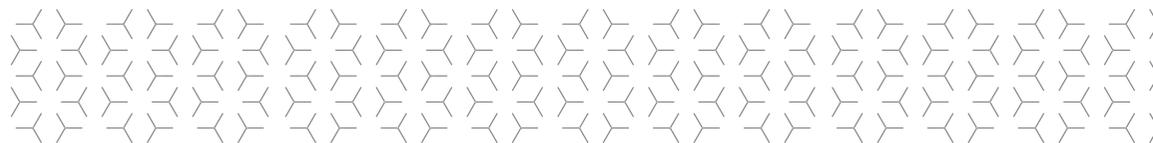
Asimismo los Consejeros Independientes deben alinearse a los Estatutos Sociales, la Ley del Mercado de Valores y demás normativas aplicables a su función. El Consejo de Administración se reúne una vez cada trimestre, sin embargo puede celebrar sesiones extraordinarias siempre que lo considere necesario, además tiene acceso a información relevante para la toma de decisiones estratégicas, lo cual garantiza un conocimiento colectivo robusto y actualizado. Este Consejo está facultado para:



<p><b>1</b></p> <p>Aprobar la estrategia general de negocios de la Sociedad y las personas morales que ésta controle.</p>	<p><b>2</b></p> <p>La celebración de cualquier operación de la mano con el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y Riesgos.</p>	<p><b>3</b></p> <p>El nombramiento y la remoción del director general y los directivos relevantes, así como la determinación de sus funciones y remuneraciones.</p>
<p><b>4</b></p> <p>Los lineamientos de control interno y auditoría interna de la Sociedad y subsidiarias.</p>	<p><b>5</b></p> <p>Los estados financieros de la Sociedad y sus subsidiarias.</p>	<p><b>6</b></p> <p>La contratación de los auditores externos.</p>
<p><b>7</b></p> <p>Convocar asambleas de accionistas.</p>	<p><b>8</b></p> <p>Crear comités especiales y delegar facultades de los mismos.</p>	<p><b>9</b></p> <p>Ejercer los poderes generales de la Sociedad para cumplir con su objeto.</p>

Para conocer más sobre nuestro Consejo de Administración correspondiente al periodo 2024, le invitamos a consultar el Reporte Anual 2024, disponible en la sección Inversionistas/Financiero de nuestra página web: <https://norte19.com/home>

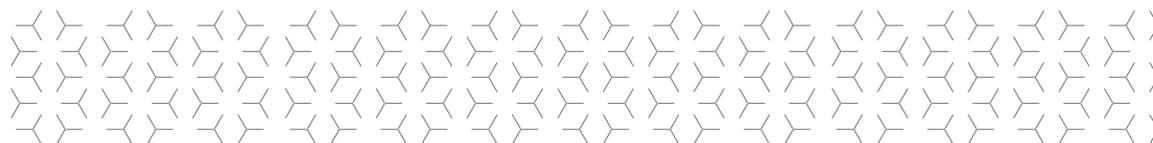




Además, cualquier accionista que posea al menos el 10% del total de acciones en circulación, tendrá la facultad de nombrar a un integrante del Consejo de Administración. Este consejero ejercerá su cargo por un periodo de un año, pudiendo ser ratificado o sustituido por el mismo accionista en la próxima asamblea general ordinaria anual. Salvo en el caso señalado a continuación, si la mayoría de los accionistas desea destituir al consejero designado bajo este derecho minoritario, deberá hacerlo destituyendo a la totalidad del Consejo, a menos que cuenten con el voto de esa minoría. Si al momento de la siguiente asamblea anual el accionista que nombró al consejero ya no mantiene el 10% o más de las acciones, los accionistas restantes podrán, por mayoría, decidir su reelección o remoción sin necesidad de cambiar al resto del Consejo de Administración.

En términos de lo establecido en los Estatutos Sociales de la Sociedad sobre reelección o revocación, está sujeto a ciertas excepciones limitadas, solamente serán elegibles para ser sometidos a reelección o revocación aquellos miembros que no hayan sido sometidos a reelección o revocación en las últimas dos asambleas generales ordinarias anuales de accionistas. Y los consejeros que no sean sometidos a reelección o revocación en una determinada asamblea de accionistas se considerarán ratificados en sus cargos por un periodo adicional de un año. Los consejeros continuarán en sus cargos en tanto sean removidos por los accionistas de conformidad, con lo dispuesto en los estatutos sociales de la Sociedad, excepto cuando renuncien voluntariamente o se remueva a la totalidad de los miembros del Consejo de Administración.

Es importante mencionar que la Sociedad no es controlada, directa o indirectamente por otra empresa, por un gobierno extranjero, o por cualquier otra persona física o moral.



La siguiente tabla muestra los nombres de los consejeros de la Sociedad, al 31 de diciembre de 2024, todos los cuales fueron nombrados por los accionistas:

PROPIETARIO	FECHA NOMBRAMIENTO INICIAL
Luis Eduardo Barrios Sánchez (Presidente)	2002
Armando J. García Segovia*	2002
Ricardo Maldonado Sosa <sup>1</sup>	2002
Eduardo Raúl Azcárraga Pérez*	2002
Francisco Andragnes*	2013
Thomas McDonald*	2017
Jaime Espinosa de los Monteros Cadena*	2013
Luis Alberto Chapa González*	2016
Mario Gamboa Cavazos*	2023
Alberto Ignacio Sánchez Palazuelos*	2024
Amy Ziegenfuss*	2024
Kanika Soni*	2024

<sup>1</sup> Suplente de Luis Eduardo Barrios Sánchez.

\* Independiente de acuerdo con la Ley del Mercado de Valores.



Los miembros del Consejo de Administración destacan por su sólida trayectoria profesional, marcada por cargos de alta dirección en sectores estratégicos como el financiero, inmobiliario, tecnológico, de consumo y energético. Muchos de ellos cuentan con formación académica de alto nivel, incluyendo estudios de posgrado en instituciones internacionales de prestigio como Harvard, Wharton, Columbia e IMD, así como en universidades líderes de México como el ITESM, la UNAM y el ITAM.

Asimismo cuentan con experiencia internacional, ya sea por haber liderado operaciones en América Latina, Estados Unidos y Asia, o por haber residido y trabajado en el extranjero. Además han participado activamente en consejos de administración de empresas privadas, instituciones académicas y organizaciones sociales, lo que refleja un fuerte compromiso con la gobernanza corporativa, la sostenibilidad y el desarrollo institucional. Esta diversidad de experiencias aporta una visión estratégica global y multidisciplinaria al órgano colegiado.

Por otra parte, el desempeño del máximo órgano de gobierno es evaluado indirectamente a través de comités especializados que supervisan y reportan periódicamente sobre la gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.

***Nuestro modelo de Gobierno Corporativo refleja nuestra convicción de que la transparencia e integridad son parte esencial de nuestra forma de operar y un reflejo de cómo hacemos sostenibilidad.***





# DIRECTIVOS RELEVANTES

La siguiente tabla contiene cierta información sobre los directivos relevantes de la Sociedad, al 31 de diciembre de 2024.

NOMBRE	CARGO	AÑO EN QUE COMENZÓ SUS FUNCIONES EN LA SOCIEDAD	GÉNERO
Luis Eduardo Barrios Sánchez	Presidente del Consejo de Administración	2002	Masculino
Eduardo Ymay Seeman <sup>2</sup>	Director General	2025	Masculino
Leonardo Schlesinger Grandi	Director General	2024	Masculino
Baltasar Artero	Director de Desarrollo	2017	Masculino
Santiago Parra Gutiérrez	Director de Finanzas y Administración   Director General de Inmobiliaria Hotelera Norte 19	2008	Masculino
Carlos Adams Ruelas	Director de Servicios de Franquicia	2002	Masculino
Francisco José Fabregat Ramírez	Director de Tecnología de Información   Director General de Altabix	2002	Masculino
Alberto Granados Salazar	Director de Operaciones   Director General de Operadora de Hoteles Norte 19	2017	Masculino
Clara Paulina Mendoza Romero	Director de Mercadotecnia y Publicidad	2020	Femenino

<sup>2</sup> Eduardo Ymay Seeman tomó la posesión del cargo de Director General el 27 de febrero de 2025 tras la salida de Leonardo Schlesinger Grandi de la Sociedad.



En Norte 19 implementamos un programa integral de sostenibilidad que abarca tres pilares: la conservación del medio ambiente, valor económico y la contribución al bienestar social. Estos pilares se traducen en un enfoque estratégico que guía todas nuestras decisiones en el diseño, desarrollo y operación de los hoteles. Además, nos aseguramos que nuestros hoteles operen bajo estándares nacionales e internacionales de sostenibilidad. El compromiso con la sostenibilidad se extiende en nuestra participación activa en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2015, y la alineación de nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Con esta visión integral y de largo plazo buscamos no solo impactar positivamente a las comunidades donde operamos, sino también mitigar el cambio climático, promover el turismo responsable y generar empleos bien remunerados.

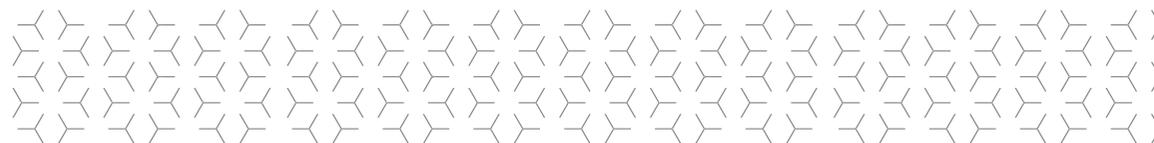




## SUPERVISIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN GOBERNANZA ASG

La supervisión de la sostenibilidad y los temas ASG en Norte 19 están a cargo de nuestro Comité de Sostenibilidad, que trabaja de cerca con la alta dirección y las áreas involucradas para garantizar el cumplimiento de los principios ASG en nuestras operaciones. El comité revisa y aprueba el informe de sostenibilidad de la empresa, que incluye una evaluación exhaustiva de los impactos ambientales, sociales y de gobernanza. Nuestro proceso de toma de decisiones se basa en criterios rigurosos como la relevancia, la precisión y la transparencia, y nos apoyamos en análisis comparativos con pares del sector para asegurar una mejora continua. Además participamos en el cuestionario global de divulgación CDP (Carbon Disclosure Project) y seguimos las recomendaciones de TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) para la gestión de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, reflejando nuestro compromiso con la reducción de emisiones y la sostenibilidad a largo plazo.

Durante 2024 nuestra estrategia de Gobierno Corporativo se centró en consolidar una cultura de integridad, supervisión ética y sostenibilidad estratégica a través de una estructura clara y activa de comités y políticas.



# COMITÉS

Conformamos distintos comités que actúan como órganos clave de supervisión, asesoría y seguimiento en temas estratégicos para la empresa. Estos comités permiten fortalecer nuestros procesos internos, promover una gestión eficiente y asegurar el cumplimiento de nuestras políticas en todas las áreas operativas.

*Actuamos con honestidad y responsabilidad en todos nuestros protocolos de operación, monitoreamos y prevenimos cualquier conducta irregular.*



# RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ

Cada uno de los comités puede crear uno o más subcomités para recibir apoyo en el desempeño de sus funciones. El comité respectivo estará facultado para designar y remover a los miembros de dichos subcomités y para determinar las facultades de los mismos. Al cierre de 2024 contábamos con los siguientes Comités:

## COMITÉ DE AUDITORÍA, RIESGOS Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

**Responsabilidades:** supervisar la labor de los auditores externos y analizar sus informes; auxiliar al Consejo de Administración en la preparación de reportes de operaciones y actividades; convocar Asamblea de Accionistas y cerciorarse de la ejecución de las resoluciones adoptadas por la Asamblea de Accionistas.

Adicionalmente a las responsabilidades descritas anteriormente, el Comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias es responsable de evaluar el desempeño del Comité de Ética, que se encarga de vigilar el apego absoluto a los máximos estándares de ética empresarial y gobierno corporativo a lo largo de toda la organización. También es responsable de evaluar el desempeño del Comité de Sostenibilidad y Responsabilidad Social que constituye el organismo que propone, da seguimiento y autoriza todas las iniciativas de sostenibilidad y apoyo a las comunidades en donde opera la Sociedad como parte del Programa de Sostenibilidad Económica, Ambiental y Social de Promotora de Hoteles Norte 19.



## COMITÉ DE PLANEACIÓN Y FINANZAS

**Responsabilidades:** analizar y evaluar la estrategia corporativa y plan de negocios a largo plazo de la sociedad; opinar respecto al financiamiento y levantamiento de recursos de la Sociedad; y analizar y recomendar al Consejo de Administración estructuras financieras específicas.

## COMITÉ DE ADQUISICIÓN Y CONSTRUCCIÓN

**Responsabilidades:** analizar y obtener el mejor resultado entre costos, calidad y tiempo, en el desarrollo de nuevos proyectos; definir y revisar la igualdad en los procesos de licitación para el desarrollo de nuevos proyectos, así como proteger dichos procesos de posibles conflictos de interés. Revisar los análisis y recomendaciones de la Administración para asignar los contratos de construcción e instalación, así como aquellos relativos a los muebles, accesorios y equipos de cada proyecto de la Sociedad; y supervisar la compra de mobiliario y equipamiento para nuestros hoteles.

## COMITÉ DE NOMINACIONES

**Responsabilidades:** identificar y evaluar a candidatos para formar parte del Consejo de Administración; hacer recomendaciones al Consejo de Administración sobre las personas que pueden formar parte del Consejo de Administración y proponer al Consejo de Administración la compensación económica que deberá darse a los miembros independientes del Consejo de Administración, así como a los miembros designados por los accionistas.



<sup>3</sup> El Comité de Compensaciones revisa trimestralmente el desempeño de los directivos relevantes; estas evaluaciones se basan en entrevistas, resultados anuales y auditorías internas.

## COMITÉ DE COMPENSACIONES

**Responsabilidades:** definir la política de compensación y evaluación de desempeño<sup>3</sup> de la alta dirección de la Sociedad; evaluar y aprobar las recomendaciones del Director General con relación a la política de compensación integral de la alta dirección; determinar las mejores prácticas a efecto de establecer la compensación otorgada por la Sociedad en términos de mercado y alinear de esa manera los objetivos de los accionistas y de la alta dirección; asegurar el acceso a las mejores prácticas y la información del mercado mediante la contratación de consultores externos especializados; desarrollar un plan para la continuidad de la alta dirección de la Sociedad.

Las remuneraciones se definen con criterios objetivos como:

- Desempeño individual
- Responsabilidad
- Condiciones de mercado, respaldadas por estudios especializados

Además de las compensaciones monetarias, se incluye un esquema en acciones como incentivo a largo plazo.

*En Norte 19 no solo construimos hoteles: construimos confianza, impacto y sostenibilidad en cada paso.*



Para conocer más sobre los Comités le invitamos a consultar el Reporte Anual 2024, disponible en la sección Inversionistas/Financiero de nuestra página web: <https://norte19.com/home>

*Nuestra estrategia de sostenibilidad busca generar un impacto positivo en el negocio, la sociedad y el medio ambiente. Abordamos los desafíos clave de nuestra operación, alineándonos con las mejores prácticas internacionales y fortaleciendo nuestra resiliencia a largo plazo.*



# ESTRATEGIA ASG



- Metas al 2025
- Logros ASG en 2024
- Identificación de temas materiales, Matriz de Materialidad y Grupos de Interés
- Impacto City
- Comité de sostenibilidad
- Visión a futuro

# METAS AL 2025

NIS C.5

En Norte 19 nos hemos propuesto avanzar con una estrategia de sostenibilidad que integra criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones y en la operación diaria. Nuestro enfoque busca fortalecer el impacto positivo de las actividades que llevamos a cabo, asegurando un crecimiento sostenible y una contribución real a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Integramos la sostenibilidad en cada decisión, no como un requisito, sino como parte de nuestro ADN.

Los compromisos ASG que guían nuestras acciones incluyen:

- **Transparencia y rendición de cuentas:** fortalecemos nuestros procesos de medición y reporte para garantizar la confiabilidad de la información sobre nuestro desempeño en sostenibilidad.
- **Eficiencia operativa con impacto positivo:** incorporamos prácticas que optimicen el uso de recursos naturales, minimicen la huella ambiental y fomenten la innovación en la gestión sostenible del negocio.
- **Desarrollo y bienestar de las comunidades:** promovemos acciones que generen valor social, impulsando la inclusión, el desarrollo económico local y la protección del entorno.
- **Alianzas estratégicas:** colaboramos con socios clave para potenciar nuestra capacidad de acción y ampliar el alcance de nuestras iniciativas de sostenibilidad.

## ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestro enfoque de sostenibilidad está alineado con los ODS para contribuir con los objetivos de la Agenda 2030 de la ONU y sus respectivas metas. A través de nuestras acciones y compromisos, contribuimos en los 17 ODS, **para conocer más sobre nuestra contribución, dar click aquí** 

# METAS

1

Incrementar significativamente la participación de los hoteles en el programa de voluntariado ambiental, con la meta de alcanzar un crecimiento del 80%.

2

Reducir el consumo de recursos clave, estableciendo metas específicas: 5% en gas, 4% en agua y 3% en energía eléctrica.

3

Reforzar el compromiso de la organización con la adopción y seguimiento continuo de estándares internacionales en materia Ambiental, Social y de Gobernanza.

4

Desarrollar e implementar iniciativas orientadas a fortalecer nuestra estrategia de captura y mitigación de carbono.

5

Respaldar activamente el compromiso global de reducir a la mitad las emisiones para 2030 y alcanzar emisiones netas cero antes de 2050, en línea con la Declaración de Glasgow.

*Nuestro compromiso con la sostenibilidad se traduce en metas claras y medibles que guían nuestra evolución hacia un modelo de negocio más responsable, resiliente y alineado con los desafíos globales.*

# LOGROS ASG EN 2024



*Los avances de este año reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad, consolidando estrategias y resultados que fortalecen nuestro impacto positivo en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza.*

En 2024 continuamos el fortalecimiento de nuestras iniciativas ASG, alcanzando hitos clave en eficiencia operativa, impacto social y transparencia corporativa. A través de una gestión estratégica y la colaboración con nuestros grupos de interés, logramos consolidar acciones que generan valor a largo plazo.



## AMBIENTAL

- Transición de Gas LP a Gas Natural: Incremento del 23% en el uso de gas natural en la operación de los hoteles, cerrando con 53 hoteles.
- Tercer año consecutivo presentando una intensidad de carbono por debajo de las 0.01 toneladas de CO<sub>2</sub>e por CNO (Cuarto Noche Ocupado) para los hoteles operados por Norte 19.
- Participación en el cuestionario de divulgación global CDP (Disclosure Insight Action): Obteniendo nivel C en Cambio Climático y Bosques, y calificación B- en Seguridad Hídrica, éste último reconociendo los esfuerzos en una posición mayor a la del sector.



## SOCIAL

- \$7.7 millones de pesos de inversión social destinados a 30 alianzas estratégicas que trabajan en apego de los ODS.
- Más de 273,000 personas beneficiadas mediante iniciativas en comunidades.
- Certificación Great Place to Work 2024–2025. Un mejor Lugar para Trabajar.



## GOBERNANZA

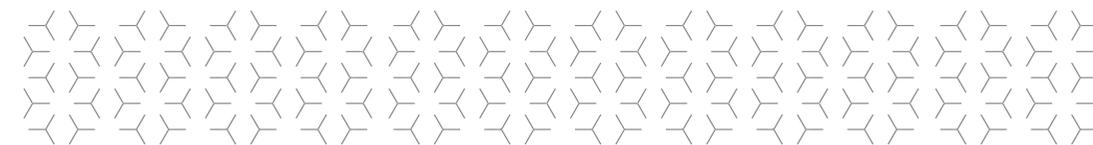
- 4.79% menos denuncias en comparación con 2023, demostrando la efectividad de nuestras estrategias de prevención y mitigación en ética e integridad.
- 100% de las denuncias recibidas han sido atendidas de manera oportuna.
- 1,363.50 horas de capacitación en el Código de Ética.

# IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES, MATRIZ DE MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

GRI 3-1, 3-2

*Un enfoque estratégico de sostenibilidad comienza con la identificación precisa de los temas materiales.*

A través de un análisis estructurado y en diálogo con nuestros grupos de interés, priorizamos los aspectos con mayor impacto en nuestro negocio y la sociedad, permitiéndonos fortalecer nuestra gestión y responder de manera efectiva a las expectativas del entorno.



## METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

A finales de 2021 y durante 2022 llevamos a cabo una actualización integral de nuestro análisis de materialidad, alineada con los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI) y las mejores prácticas a nivel nacional e internacional. Este proceso fue clave para definir las prioridades estratégicas que guiaron nuestra gestión sostenible en el periodo 2022–2024.

Como parte de este ejercicio realizamos un proceso de consulta con nuestros grupos de interés, en el que participaron **846 personas** mediante entrevistas y encuestas estructuradas. El objetivo fue conocer su percepción sobre los temas económicos, sociales y ambientales más relevantes para nuestro negocio y su entorno.

Este análisis confirmó la vigencia de los temas previamente identificados, sin requerir ajustes significativos respecto a ejercicios anteriores. Reafirmamos así la solidez de nuestro enfoque y la consistencia en nuestras prioridades estratégicas.

Para conocer más sobre nuestro análisis de materialidad le invitamos a consultar la sección Inversionistas/ESG /Políticas de nuestra página web: <https://norte19.com/> 



# DOBLE MATERIALIDAD

En línea con los principios de una gestión sostenible y responsable, aplicamos un enfoque de doble materialidad para identificar los temas que generan mayor impacto tanto en nuestro negocio como en el entorno donde operamos.

Este análisis considera dos dimensiones fundamentales: por un lado, las expectativas de nuestros grupos de interés, recabadas a través de un proceso estructurado de consulta; por otro, los riesgos e impactos que nuestras operaciones pueden generar sobre la sociedad y el medio ambiente.



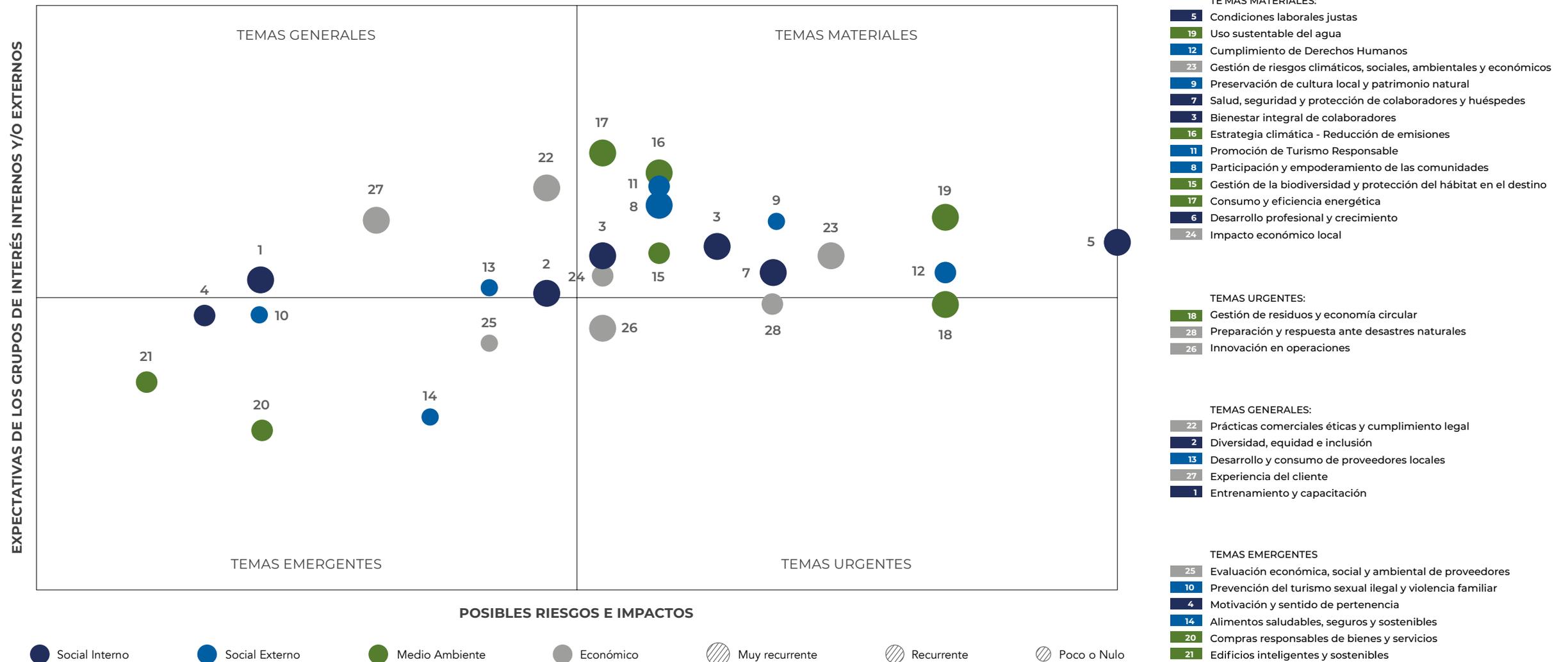
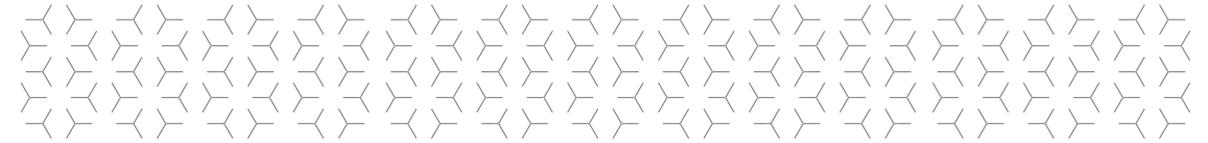
El resultado de este ejercicio se refleja en una **matriz de doble materialidad**, que clasifica los temas en cuatro cuadrantes estratégicos:



Este enfoque nos permite fortalecer la toma de decisiones, anticipar riesgos y alinear nuestros esfuerzos con las prioridades más relevantes en materia ambiental, social y de gobernanza.

# MATRIZ DE MATERIALIDAD

La matriz de materialidad nos permite identificar y priorizar los temas más relevantes para la estrategia de sostenibilidad, considerando tanto el impacto potencial en el negocio como las expectativas de nuestros grupos de interés. Prestamos atención prioritaria a los temas materiales y urgentes, y damos seguimiento a aquellos emergentes que podrían adquirir mayor relevancia en el corto y mediano plazo.



# TEMAS MATERIALES Y URGENTES

GRI 3-1, 3-3

## CONDICIONES LABORALES JUSTAS

Promovemos entornos laborales equitativos, seguros y alineados con estándares éticos.

## DESARROLLO PROFESIONAL Y CRECIMIENTO

Fomentamos la capacitación continua y el crecimiento dentro de la organización.

## CUMPLIMIENTO DE DERECHOS HUMANOS

Aseguramos el respeto y promoción de los Derechos Humanos en toda nuestra operación.

## ESTRATEGIA CLIMÁTICA Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

Medimos nuestra huella de carbono y diseñamos estrategias de mitigación y compensación.

## GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

Implementamos procesos de separación, reciclaje y reducción de residuos.

## GESTIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS Y SOCIALES

Evaluamos riesgos operativos derivados del cambio climático y del entorno social.

## BIENESTAR INTEGRAL DE COLABORADORES

Impulsamos programas que apoyan la salud física, emocional y mental del equipo.

## SALUD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

Mantenemos protocolos y espacios seguros para colaboradores y huéspedes.

## USO SUSTENTABLE DEL AGUA

Optimizamos el uso del agua y priorizamos la eficiencia en zonas con escasez.

## CONSUMO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Mejoramos continuamente nuestros procesos para reducir el consumo energético.

## GESTIÓN DE BIODIVERSIDAD Y HÁBITATS

Protegemos la flora y fauna local en coordinación con aliados y expertos.

## PRESERVACIÓN DE CULTURA Y PATRIMONIO LOCAL

Promovemos la conservación de tradiciones y recursos culturales en las regiones donde operamos.

## TURISMO RESPONSABLE

Fomentamos prácticas turísticas sostenibles que respeten el entorno y las comunidades.

## PARTICIPACIÓN Y EMPODERAMIENTO COMUNITARIO

Desarrollamos iniciativas sociales con impacto local y participación activa.

## INNOVACIÓN EN OPERACIONES

Aplicamos soluciones tecnológicas para mejorar procesos y sostenibilidad.



## IMPACTO ECONÓMICO LOCAL

Impulsamos el desarrollo económico de proveedores y comunidades locales.

## PREPARACIÓN ANTE DESASTRES NATURALES

Fortalecemos la respuesta institucional ante emergencias y fenómenos climáticos.



## GRUPOS DE INTERÉS Y SU PARTICIPACIÓN EN LA ESTRATEGIA ASG

GRI 2-29

El involucramiento activo de nuestros grupos de interés es esencial para garantizar que nuestras acciones sostenibles sean efectivas y alineadas con las expectativas del entorno. En 2024 continuamos fortaleciendo nuestros mecanismos de diálogo y colaboración con los siguientes *stakeholders* clave.

Identificamos y clasificamos a nuestros grupos de interés con base en los lineamientos del *Global Reporting Initiative* (GRI), la norma AA1000 y las mejores prácticas del sector. Este enfoque nos permite establecer relaciones sólidas, promover la transparencia y responder con efectividad a las expectativas sociales, ambientales y económicas.

A través de distintos canales de consulta, retroalimentación y colaboración, fortalecemos nuestra estrategia de sostenibilidad con una visión compartida.

*Escuchar con atención y actuar con propósito para construir relaciones estratégicas. Porque construir sostenibilidad también es construir confianza, y en Norte 19, eso forma parte de nuestra forma de hacer las cosas.*



## CLASIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

CERCANÍA	REPRESENTATIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABILIDAD	INFLUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certificadoras</li> <li>■ Clientes</li> <li>■ Colaboradores</li> <li>■ Comunidades</li> <li>■ Constructoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asociaciones y Cámaras (ANCH)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alianzas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Convenios corporativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comité de Sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Corporación Financiera Internacional (IFC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bolsa Mexicana de Valores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asociaciones de la industria (ej. <i>Trip Advisor</i>)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Huéspedes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comunidades</li> <li>■ Gobierno</li> <li>■ Inversionistas</li> <li>■ ONG</li> <li>■ Sindicatos</li> <li>■ Voceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bancos</li> <li>■ Comerciales</li> <li>■ Colaboradores</li> <li>■ Comités internos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colaboradores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colaboradores</li> <li>■ Directivos</li> <li>■ Gobierno</li> <li>■ Huéspedes</li> <li>■ <i>Online Travel</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Medios de comunicación</li> <li>■ ONG</li> <li>■ Patrocinios</li> <li>■ Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Páneos y Foros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Operadores en hoteles</li> <li>■ Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comités internos</li> <li>■ Comités para desarrollo de leyes y normas</li> <li>■ Comunidades</li> <li>■ Gobierno</li> <li>■ Inversionistas</li> <li>■ Sindicato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agencias (OTAs)</li> <li>■ Patrocinios,</li> <li>■ Proveedores</li> </ul>





Impacto City es nuestra plataforma estratégica para integrar la sostenibilidad en todas nuestras operaciones y generar valor para el medio ambiente, la economía y la sociedad. A través de esta iniciativa, alineamos nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), asegurando que cada esfuerzo contribuya a la mitigación del cambio climático, el desarrollo económico y el bienestar social.

Nuestra plataforma se estructura en tres pilares, los cuales nos permiten abordar los desafíos más relevantes y canalizar nuestros esfuerzos de manera efectiva. Estos pilares guían nuestras decisiones y proyectos y fortalecen nuestra colaboración con aliados estratégicos para maximizar el impacto positivo.

 Conservación del medio <b>ambiente</b>	 Creación de valor <b>económico</b>	 Contribución al <b>bienestar social</b>
Mitigar el cambio climático, proteger la biodiversidad, promover la eficiencia de los recursos y fomentar el turismo responsable.	Impulsar el desarrollo comunitario a través de empleos dignos, apoyo al emprendimiento social y operaciones éticas.	Promover prácticas justas y equitativas en el ámbito laboral y mejorar las condiciones de vida de las comunidades locales como Empresa Socialmente Responsable.
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cuidado de la biodiversidad</li> <li>■ Disminución de residuos y eficiencia energética</li> <li>■ Turismo responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Innovación y apoyo al emprendimiento</li> <li>■ Generación de empleos directos e indirectos</li> <li>■ Ética, transparencia y gobernanza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Inclusión y diversidad</li> <li>■ Capacitación y desarrollo</li> <li>■ Alianzas con organizaciones de alto impacto</li> </ul>
		

Para conocer más sobre nuestra contribución a los ODS, haz click aquí 

Impacto City representa nuestro compromiso con un futuro más sostenible, donde el crecimiento económico, el respeto al medio ambiente y el bienestar de las personas se integran en un modelo de negocio responsable y de impacto positivo.

*Así es como entendemos la sostenibilidad en Norte 19: como una experiencia que transforma cada aspecto de nuestra operación en valor compartido.*

# COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-9

*La sostenibilidad es parte de nuestra toma de decisiones. El Comité asegura su integración en todos los niveles de la organización.*

El Comité de Sostenibilidad tiene un papel estratégico dentro de nuestra empresa. Es el órgano encargado de garantizar que las decisiones clave de inversión, desarrollo y operación estén alineadas con los principios de sostenibilidad definidos en la estrategia de Impacto City.

Este comité reporta directamente al Comité de Auditoría, Riesgos y Prácticas Societarias, el cual, a su vez, informa al Consejo de Administración sobre los avances y resultados de nuestras acciones en sostenibilidad. Su labor contribuye a consolidar una cultura organizacional más responsable, transversal y orientada al largo plazo.



## COMPOSICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Comité está integrado por líderes de distintas áreas de la organización que, desde sus funciones, impulsan la implementación efectiva de la estrategia de sostenibilidad. Esta diversidad permite adoptar decisiones más integradas y una ejecución coordinada.

Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

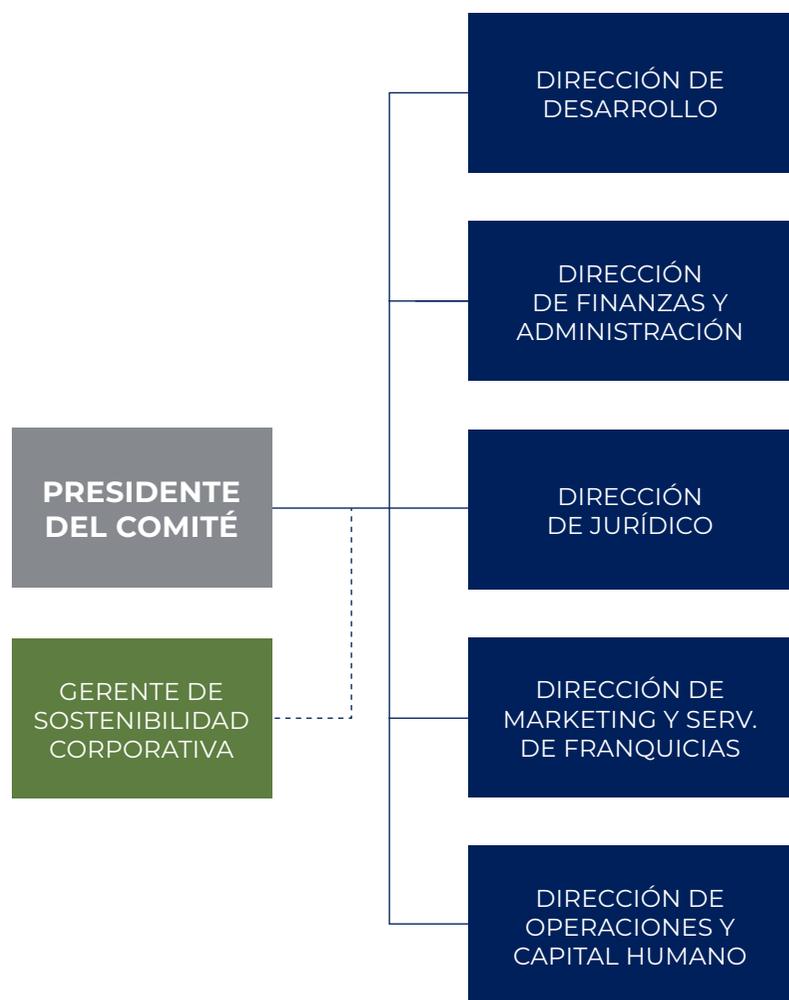
- Establecer la visión, alcance y objetivos de Impacto City.
- Diseñar, aprobar y dar seguimiento al Programa de Acciones Sostenibles.
- Evaluar resultados, certificar procesos y monitorear el presupuesto asignado a inversión social.

- Generar alianzas con instituciones públicas y privadas que compartan objetivos alineados.
- Promover la participación de colaboradores en iniciativas que fortalezcan la cultura de sostenibilidad.
- Supervisar el cumplimiento de los principios de responsabilidad social en nuestras operaciones.
- Comunicar avances a través de la plataforma Impacto City.
- Integrar la sostenibilidad en los planes de crecimiento y desarrollo empresarial.

El Comité se reúne de forma bimestral, con la posibilidad de convocar sesiones extraordinarias de acuerdo con las necesidades estratégicas.

2022	10 sesiones	2023	10 sesiones	2024	10 sesiones
------	-------------	------	-------------	------	-------------

## ESTRUCTURA DEL COMITÉ Y REPRESENTACIÓN DE ÁREAS



Para conocer más sobre nuestra estrategia le invitamos a consultar la sección Inversionistas/ESG /Sostenibilidad de nuestra página web: <https://norte19.com/>



## VISIÓN A FUTURO

La sostenibilidad seguirá siendo un eje transversal en la toma de decisiones, orientando nuestras acciones hacia una operación más eficiente, resiliente y alineada con los desafíos ambientales, sociales y de gobernanza.

En los próximos años continuaremos consolidando iniciativas que fortalezcan nuestra capacidad operativa, reduzcan impactos y generen valor en las comunidades donde tenemos presencia, enfocándonos en profundizar las estrategias existentes y desarrollar nuevas líneas de acción que nos permitan mantener un desempeño sostenible y cumplir con los compromisos asumidos. La sostenibilidad no es un destino, sino la forma en que avanzamos: con visión, coherencia y resultados.

### Principales prioridades de gestión:

- Fortalecer las estrategias de eficiencia energética, priorizando el monitoreo y la adopción de tecnologías con menor huella ambiental.
- Continuar con la optimización del uso del agua, especialmente en zonas con estrés hídrico, mediante mejoras en infraestructura y procesos operativos.
- Ampliar las acciones de reducción, separación y reciclaje de residuos para avanzar hacia una gestión más circular.
- Reforzar los programas de restauración ambiental y conservación de ecosistemas en alianza con organizaciones especializadas.
- Mantener el cumplimiento normativo como eje de nuestra gestión, promoviendo la mejora continua en todos los frentes de operación.

Estas acciones forman parte de una estrategia de mejora continua que busca consolidar una operación alineada con los principios de sostenibilidad y las mejores prácticas del sector.

**Consolidamos una operación más eficiente, responsable y preparada para los retos del entorno.**

*Anticipar riesgos y aprovechar oportunidades fortalece nuestra toma de decisiones y refuerza nuestro compromiso con una operación responsable.*



# RIESGOS Y OPORTUNIDADES RELACIONADAS CON ASG

# 04+



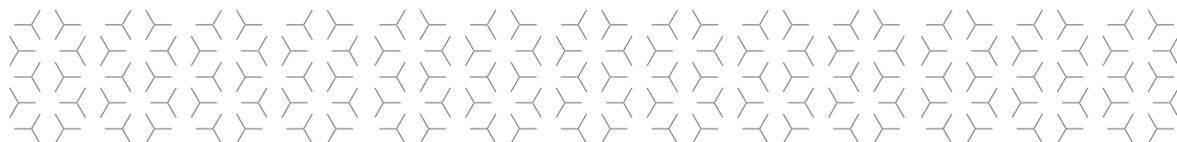
- Identificación de riesgos ASG
- Medidas adoptadas para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades.
- Estudio de riesgos y oportunidades climáticas
- Visión a futuro.

# RIESGOS Y OPORTUNIDADES RELACIONADAS CON ASG

GRI 201-2, NIS C.4 Tema material: Gestión de riesgos climáticos, sociales, ambientales y económicos

Enfrentar los retos ambientales y sociales requiere una gestión clara de los riesgos y las oportunidades que pueden afectar el negocio. Por ello integramos esta visión en nuestros procesos estratégicos, con el fin de fortalecer nuestra resiliencia y generar valor a largo plazo.

A través de este eje, identificamos los riesgos que podrían tener un impacto relevante en nuestras operaciones y analizamos oportunidades que pueden traducirse en ventajas competitivas, mejoras operativas o beneficios sociales y ambientales. Esta es nuestra forma de hacer sostenibilidad: anticiparnos, adaptarnos y transformar cada desafío en una oportunidad de impacto positivo.



## IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASG

La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza es una herramienta esencial para asegurar la continuidad operativa, la resiliencia organizacional y la confianza de nuestros grupos de interés. En Norte 19 trabajamos continuamente para identificar y analizar de forma proactiva los riesgos que puedan impactar nuestro modelo de negocio, alineando este proceso a marcos de referencia reconocidos.

Seguimos una metodología basada en estándares internacionales y criterios internos que considera tanto la materialidad financiera como la relevancia estratégica. El proceso de identificación incluyó una evaluación integral de escenarios, riesgos emergentes y niveles de exposición, así como una revisión de variables contextuales, como regulación, entorno económico, reputación, clima organizacional y tendencias del sector hotelero.

La clasificación de riesgos ASG se realiza de acuerdo con su nivel de impacto potencial en las finanzas, operaciones y reputación de la compañía, lo que nos permite priorizar recursos y esfuerzos de mitigación de manera eficiente.

*Una gestión responsable comienza por reconocer los riesgos que pueden comprometer nuestro crecimiento y operación.*



## MEDIDAS ADOPTADAS PARA MITIGAR RIESGOS Y APROVECHAR OPORTUNIDADES

Con base en los riesgos ASG priorizados, definimos un conjunto de medidas estratégicas que buscan reducir vulnerabilidades y capitalizar oportunidades a corto, mediano y largo plazo. Estas acciones se alinean con los principios de gobernanza responsable y con nuestro compromiso de operar de forma ética, resiliente y transparente.

La estrategia de mitigación se ha enfocado en distintas líneas de acción, entre ellas:



■ **Fortalecimiento de políticas internas** para asegurar el cumplimiento normativo y ético.



■ **Protocolos de protección civil y adaptación climática** en zonas de riesgo.



■ **Acciones para minimizar riesgos reputacionales** mediante la mejora en comunicación y transparencia.



■ **Desarrollo de capacidades internas** mediante formación en sostenibilidad y riesgos ASG.

*Anticiparse a los riesgos nos permite avanzar con mayor seguridad hacia un modelo de negocio sostenible.*

# ESTUDIO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS

En 2023 y 2024 nos dimos a la tarea de actualizar nuestro análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, tomando como base la estructura metodológica propuesta por el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*. Esta actualización tuvo como objetivo fortalecer nuestras capacidades de adaptación y resiliencia frente a escenarios climáticos cada vez más exigentes.

El estudio partió de una evaluación inicial realizada en 2019 en 16 hoteles clave por su relevancia operativa y ubicación estratégica, distribuidos en cinco regiones del país. A partir de esta muestra, analizamos los riesgos físicos y de transición que podrían impactar nuestras operaciones en el corto, mediano y largo plazo.

La evaluación incluyó el análisis de tendencias del sector hotelero y nuestras propias prácticas de gestión climática; la identificación de riesgos físicos (como ondas de calor, frío extremo, precipitaciones intensas, inundaciones y estrés hídrico); y riesgos de transición (como impuestos al carbono, normativas más estrictas sobre eficiencia energética, mayor demanda de energías limpias, cambios en la percepción de los clientes y volatilidad en los precios de los combustibles fósiles). También incorporamos escenarios climáticos prospectivos y criterios de priorización para evaluar el grado de exposición, vulnerabilidad y capacidad de respuesta de cada unidad operativa.

Además de los riesgos identificamos oportunidades relevantes relacionadas al cambio climático para avanzar en nuestra agenda de sostenibilidad. Entre ellas destacan:

- La adopción de tecnología de autoconsumo eléctrico.
- La instalación de cubiertas frías para reducir la demanda energética por refrigeración.
- La implementación de sistemas alternativos para el calentamiento de agua.
- El impulso a la sustitución de combustibles en fuentes móviles, mediante biocombustibles o vehículos eléctricos.
- La consolidación de alianzas estratégicas para incorporar tecnologías de movilidad baja en emisiones y eficiencia térmica.
- La obtención de certificaciones ambientales como diferenciador competitivo en el mercado.

Este estudio representa un paso clave para seguir fortaleciendo nuestra estrategia climática, al integrar el análisis de riesgos y oportunidades en los procesos de planeación y toma de decisiones. Nos permite anticipar desafíos, reducir impactos y posicionarnos proactivamente frente a la transformación del entorno operativo y regulatorio.

**Para conocer más sobre nuestro estudio de riesgos y oportunidades climáticas, le invitamos a consultar la sección Inversionistas/ESG / Políticas de nuestra página web: <https://norte19.com/>**



# VULNERABILIDAD ANTE INUNDACIONES

SASB SV-HL-450a.1 / Adaptación al cambio climático

Desde hace tres años llevamos a cabo un análisis detallado sobre la exposición de nuestros hoteles a zonas de inundación, utilizando como principal referencia los atlas de riesgo municipales del Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED). Este ejercicio nos ha permitido mapear con mayor precisión el nivel de vulnerabilidad de nuestras operaciones frente a este fenómeno climático.

A partir de este análisis identificamos que el 23.6% de nuestros hoteles —equivalentes a 35 propiedades— se localizan en zonas de riesgo moderado de inundación. Esta información es clave para priorizar acciones de adaptación, mantenimiento y respuesta ante eventos extremos. En el contexto internacional, particularmente en América Latina, cinco de nuestros seis hoteles se encuentran en zonas clasificadas con riesgo alto de inundación, según los planes de protección civil regionales.

Tenemos un total de 3.9% hoteles ubicados en zonas de riesgo alto de inundación en México, distribuidos de la siguiente manera:

- **Baja California Sur:** 3 hoteles
- **Oaxaca:** 2 hoteles
- **Nayarit:** 1 hotel

Todos nuestros establecimientos cuentan con planes internos de protección civil, diseñados para mitigar y responder ante eventos de inundación u otros riesgos ambientales. Estas medidas incluyen protocolos de evacuación, mantenimiento preventivo y capacitación periódica del personal.

Seguimos monitoreando de forma activa cualquier modificación en los mapas de riesgo oficiales, con el fin de mantener actualizadas nuestras medidas de prevención y asegurar la continuidad operativa con criterios de resiliencia climática.



## VISIÓN A FUTURO

*Fortalecer nuestra resiliencia es clave para garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio.*

Durante los próximos años estaremos enfocados en consolidar una cultura de gestión proactiva de riesgos ASG que anticipe, mitigue y transforme los desafíos en oportunidades de valor. Reconocemos que los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza evolucionan rápidamente, por lo que trabajamos para fortalecer nuestra capacidad de adaptación y respuesta ante escenarios complejos.

Impulsaremos la mejora continua de nuestros procesos de análisis, integrando nuevas herramientas para monitoreo de riesgos climáticos, evaluaciones periódicas de impacto social y criterios de gobernanza más exigentes. Además, priorizaremos el diseño de estrategias transversales que refuercen nuestra estrategia de sostenibilidad y garanticen una operación alineada con las expectativas de nuestros grupos de interés.

En el mediano plazo nos proponemos alcanzar mayores niveles de madurez en gestión de riesgos ASG, fortaleciendo nuestras capacidades internas, fomentando la innovación en nuestros modelos de prevención y asegurando que cada área de la organización comprenda su rol en la construcción de una operación más resiliente y responsable.



*Optimizamos el uso de energía, agua y materiales, fomentando una gestión responsable para preservar el entorno y mejorar el bienestar de las comunidades donde operamos.*



# DIMENSIÓN AMBIENTAL/ DESEMPEÑO Y MÉTRICAS ASG

# 05



- Estrategia de medio ambiente
- Nuestra Huella de carbono
- Eficiencia energética
- Uso sustentable del agua
- Gestión de residuos
- Protección de la biodiversidad
- Iniciativas que dejan huella
- Turismo responsable y educación ambiental
- Compras sostenibles
- Apego total a la legislación ambiental
- Visión a futuro

# METAS 2024

- 1 Ampliar la transición de Gas LP a Gas Natural en las propiedades donde la infraestructura lo permita.
- 2 Optimizar el uso del agua en zonas con estrés hídrico, priorizando estrategias de monitoreo y reducción de desperdicio.
- 3 Fortalecer la colaboración con organizaciones dedicadas a la conservación de ecosistemas estratégicos.

## ESTRATEGIA DE MEDIO AMBIENTE

La conservación del medio ambiente es un eje transversal en nuestra estrategia de sostenibilidad. Reconocemos que la operación hotelera genera impactos directos e indirectos sobre los recursos naturales, por lo que hemos desarrollado un enfoque integral que prioriza la eficiencia en el uso de energía, agua y materiales, al mismo tiempo que impulsa la protección de la biodiversidad y la gestión adecuada de residuos.

Nuestra estrategia ambiental se basa en principios de prevención, mejora continua y cumplimiento normativo. Integramos estándares internacionales y marcos de referencia como los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (COP) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lo que garantiza una gestión alineada con las mejores prácticas globales y con las expectativas de nuestros grupos de interés.

A través de una gobernanza sólida y el monitoreo constante de indicadores clave, buscamos minimizar nuestra huella ambiental, aumentar la resiliencia de nuestras operaciones frente al cambio climático y generar valor compartido con las comunidades en donde operamos.

## PRINCIPALES ÁREAS DE ACCIÓN



### Huella de carbono y eficiencia energética:

Reducción de emisiones mediante la transición a energías más limpias, modernización de equipos de alto consumo y mejora continua de procesos



### Uso responsable del agua:

Optimización del consumo en zonas con estrés hídrico, fortalecimiento de infraestructura hidráulica y priorización de fuentes con menor impacto.



### Gestión de residuos y circularidad:

Implementación de esquemas de separación, valorización de materiales y participación activa en programas de economía circular.



### Protección de la biodiversidad:

Integración de criterios ambientales en la operación de hoteles cercanos a zonas protegidas y alianzas estratégicas para restauración ecológica.



### Compras sostenibles:

Incorporación de criterios sociales y ambientales en los procesos de evaluación y selección de proveedores clave.



### Cumplimiento normativo y mejora continua:

Aseguramiento del cumplimiento ambiental en todas nuestras propiedades y actualización constante frente a nuevas regulaciones.

*Esta estrategia reafirma nuestro compromiso con una operación ambientalmente responsable, resiliente y alineada con los desafíos globales actuales.*

# NUESTRA HUELLA DE CARBONO

GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-4 ODS 13 Meta: 13.2 Tema material: Estrategia climática y reducción de emisiones. COP: Principios 7, 8 y 9, NIS A.1, A.2, A.4

La huella de carbono representa la suma total de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) generadas, ya sea de forma directa o indirecta, por una organización, producto o servicio. Estas emisiones se expresan en términos de dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>e), conforme a lo establecido por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol, 2022).

En el caso de Norte 19 el cálculo de la huella de carbono consideró los Alcances 1 y 2, siguiendo el enfoque operacional estipulado por el estándar internacional GHG Protocol. Esta delimitación permitió identificar las emisiones generadas y establecer áreas clave para su control y reducción. El proceso aplicado se desarrolló en las siguientes etapas:

- Identificación de los alcances y las fuentes emisoras
- Recolección de datos en colaboración con los responsables de cada área
- Elaboración del inventario de fuentes de emisión
- Cálculo de las emisiones totales, así como sus intensidades y distribución
- Análisis de los resultados y formulación de recomendaciones

Para el cálculo, se consideran las siguientes fuentes de emisión:

<p><b>ALCANCE 1</b></p> <p>Emisiones directas debido a la operación del emisor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consumo de Gasolina, Diesel, Gas LP y Gas Natural.</li> <li>■ Fugas de refrigerantes en equipos de refrigeración.</li> </ul>
<p><b>ALCANCE 2</b></p> <p>Emisiones indirectas relacionadas directamente a la operación de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consumo de electricidad.</li> </ul>

En este proceso se evaluaron los consumos de 151 hoteles en cuatro países (México, Costa Rica, Colombia y Chile) y se recopiló la información del periodo 2024 para las siguientes marcas operadas por Norte 19:

- City Centro by Marriott
- City Express Suites by Marriott
- City Express Plus by Marriott
- City Express by Marriott
- City Express Junior by Marriott



Estas emisiones son equivalentes a que:



<sup>1</sup> Distancia promedio considerada de <http://mx.lasdistancias.net> calcular?from=Baja+California%2C+M%C3%A9xico&to=merida.

<sup>2</sup> Absorción reportada por el Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico en 2024 en [https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/guiapa\\_tcm30-479094.pdf](https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/guiapa_tcm30-479094.pdf).

<sup>3</sup> Consumo energético promedio considerando los datos reportados por SEMARNAT (2016) en [http://dgeiawf.semarnat.gob.mx:8080/ibi\\_apps/WFServlet?IBIF\\_ex=D2\\_ENERGIA06\\_20&IBIC\\_user=](http://dgeiawf.semarnat.gob.mx:8080/ibi_apps/WFServlet?IBIF_ex=D2_ENERGIA06_20&IBIC_user=)

2022	2023	2024
30,279.88 ton CO <sub>2</sub> e	33,819.65 ton CO <sub>2</sub> e	35,218.16 ton CO <sub>2</sub> e

Como parte del compromiso con la mejora continua en la medición y gestión de emisiones se mantuvieron las mismas fuentes de emisión reportadas en el año 2023. Esto permitió alcanzar una **cobertura del 100%** de las emisiones correspondientes a los hoteles operados por Norte 19 en los Alcances 1 y 2.

En el periodo presente, el **75.62% del total de emisiones** se atribuye al Alcance 2, mientras que el 24.38% restante corresponde al Alcance 1. En comparación con el año anterior se registró un **aumento del 4.14% en las emisiones totales**. Cada incremento trae consigo el reto de mantener nuestro compromiso ambiental.

En Norte 19 respondemos con innovación y estrategia: a pesar de un **crecimiento del 2.19% en la ocupación hotelera**, mantuvimos nuestra **intensidad de carbono por debajo de las 0.01 toneladas de CO<sub>2</sub>e por Cuarto Noche Ocupado**, reflejando una gestión eficiente.

Por otra parte, se observó una **disminución del 6.50% en el uso de Gas LP**, atribuible a la transición progresiva hacia el uso de Gas Natural, lo cual explica también el aumento registrado en este último.

Durante 2024, al igual que en el año anterior, **la marca con mayor contribución a las emisiones fue City Express by Marriott, con un total de 21,892.15 toneladas de CO<sub>2</sub>e**. La región con mayor impacto fue México, registrando **34,265.13 toneladas de CO<sub>2</sub>e**.

Este año se realizó un análisis más exhaustivo al consumo de energía eléctrica, **logrando integrar un análisis mensual del comportamiento por marcas**.

En línea con la compensación de emisiones, seguimos contribuyendo en la restauración y conservación del Corredor Selva Maya, en Alianza con Reforestamos México A.C., **estimando la captura de 12,698 ton de CO<sub>2</sub>e anual, que representa el 36.06% de emisiones generadas por Norte 19**.

## DETALLE DEL CÁLCULO DE HUELLA DE CARBONO

COMPARATIVA EMISIONES 23/24

ALCANCE	FUENTE	CONSUMO	UNIDAD	ENERGÍA (GJ)	EMISIONES (Ton CO <sub>2</sub> e)	VARIACIÓN EN CANTIDAD (Ton CO <sub>2</sub> e)	PORCENTAJE (%)
Alcance 1	Diesel	17,587.45	Litro	670.92	50.50	5.18	↑ 11.44%
Alcance 1	Gasolina	448,616.96	Litro	15,838.29	1,143.23	238.80	↑ 26.40%
Alcance 1	Gas Natural	3,814,832.02	Litro	149,095.08	8.87	1.16	↑ 15.05%
Alcance 1	Gas LP	2,921,545.68	Litro	76,315.40	4,951.68	-343.98	↓ -6.50%
Alcance 1	R410A	1,077,820.00	g	NA	2,431.56	0.00	0.00%
Alcance 2	Electricidad	61,752,056.38	kWh	210,810.12	26,632.32	1,497.35	↑ 5.96%



## INVENTARIO DE EMISIONES TOTALES

Durante 2024 se registró un incremento en el consumo de varias fuentes energéticas: Diésel (11.43%), Gasolina (7.67%), Gas Natural (15.14%) y Electricidad (4.30%). La única fuente que mostró una reducción fue el Gas LP, con una disminución del 6.50%, como resultado del proceso de sustitución de este combustible por Gas Natural en las operaciones. Esta transición también explica el incremento en el uso de este último. Por su parte, el consumo de refrigerante R410A se mantuvo sin cambios respecto al año anterior.

En comparación con 2023 las emisiones totales aumentaron un 4.14%. Este incremento está relacionado tanto con el aumento en la productividad, reflejado en una mejora del 2.19% en la ocupación, como con el alza en los factores de emisión en tres de las regiones donde la empresa tiene presencia: México (1.37%), Colombia (94.13%) y Costa Rica (64.61%).

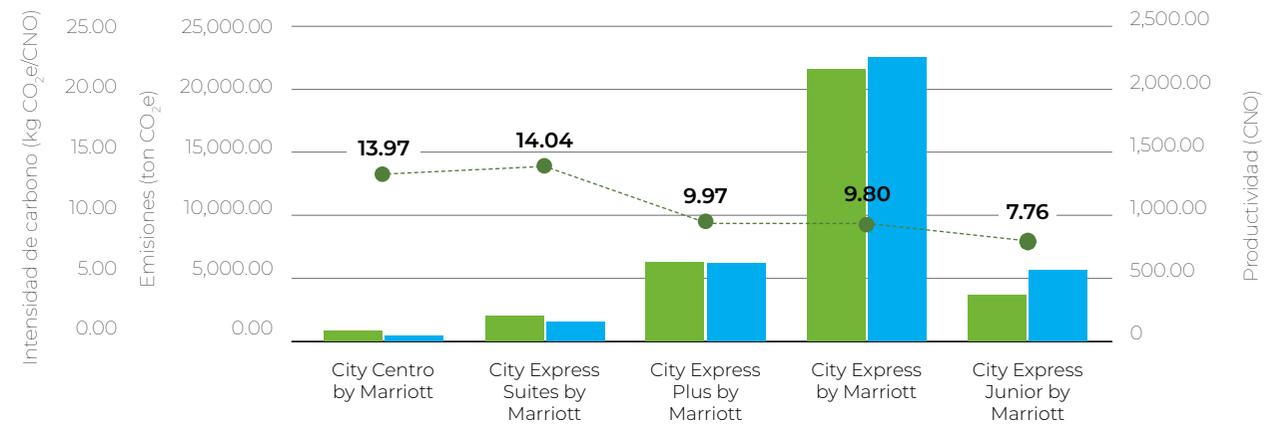
Es importante señalar que la estimación del consumo de diésel se basa en registros monetarios, a partir de los cuales se determina un consumo promedio en litros. Dado este enfoque, las variaciones en el precio promedio del combustible a lo largo del año pueden ocasionar distorsiones en los valores reportados, generando posibles sobreestimaciones del consumo.

En efecto, durante 2024, se observó un aumento de entre el 5% y el 7% en el precio de la gasolina desde enero hasta diciembre, lo que podría traducirse en una desviación de hasta un 2% entre el consumo estimado y el consumo real.

## DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ALCANCE

ALCANCE 1	ALCANCE 2
24.38%	75.62%
8,585.84 ton CO <sub>2</sub> e	26,632.32 ton CO <sub>2</sub> e

## EMISIONES POR MARCA Y CNO (CUARTO NOCHE OCUPADO)



Emisiones (ton CO <sub>2</sub> e)	661.88	1,560.48	7,200.57	21,892.15	3,903.08	
Productividad (CNO)	47,371	111,112	722,456	2,234,071	503,273	
Intensidad de carbono (kg CO <sub>2</sub> e/CNO)	13.97	14.04	9.97	9.80	7.76	

**City Express Junior by Marriott** se posicionó como la marca con mayor ecoeficiencia dentro del portafolio, al registrar emisiones de tan solo 7.76 kg de CO<sub>2</sub>e por Cuarto Noche Ocupado (CNO), siendo así el segundo año consecutivo en el que la marca alcanza este destacado desempeño en eficiencia energética y operativa.

Por su parte, **City Express Plus by Marriott**, a pesar de ser la marca con la mayor cantidad de emisiones absolutas, logró mantener una notable eficiencia, con un indicador de 9.80 kg de CO<sub>2</sub>e por CNO, situándose entre las marcas con mejor desempeño relativo en materia ambiental.

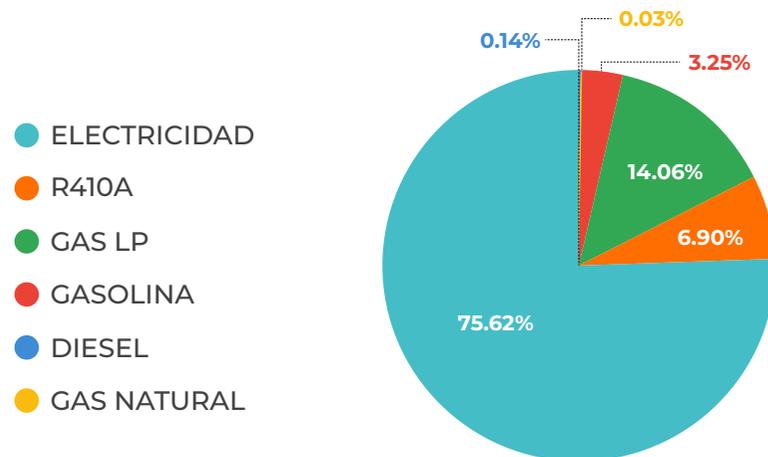
En el extremo opuesto **City Express Suites by Marriott** presentó la menor ecoeficiencia, al registrar 14.04 kg de CO<sub>2</sub>e por CNO, a pesar de que sus emisiones totales se encuentran entre las más bajas del grupo.

## DISTRIBUCIÓN DE EMISIONES TOTALES POR FUENTE

El consumo de energía eléctrica se mantuvo como la principal fuente de emisiones de GEI, representando el 75.62% del total, con un incremento del 5.62% en comparación con el año anterior. Esta fuente continúa siendo la más relevante en términos de impacto climático dentro de las operaciones de Norte 19.

En segundo lugar, el consumo de Gas LP aportó el 14.06% del total de emisiones, una proporción coherente con la naturaleza operativa de los hoteles administrados por la organización, donde este combustible sigue desempeñando un papel importante en procesos térmicos.

Tal como se indicó anteriormente, el incremento en las emisiones está relacionado con varios factores clave: el aumento en los factores de emisión asociados a la red eléctrica en las regiones donde opera Norte 19, cambios metodológicos en la recolección y procesamiento de datos, así como un mayor nivel de productividad durante el periodo evaluado. Todos estos elementos contribuyeron al crecimiento observado en los niveles de consumo energético.



## INTENSIDAD DE CARBONO

La intensidad de carbono fue calculada considerando las emisiones totales de Alcance 1, provenientes del uso de combustibles y refrigerantes, así como las emisiones de Alcance 2, asociadas al consumo de energía eléctrica. Estas emisiones se relacionaron con el indicador de CNO, utilizado como medida representativa de la productividad operativa de la empresa.

En comparación con el año anterior la intensidad de carbono experimentó un ligero incremento del 1.04%. Este aumento se atribuye principalmente a la variación en los factores de emisión eléctrica registrados en México, Costa Rica y Colombia, países en los que mantenemos operaciones.

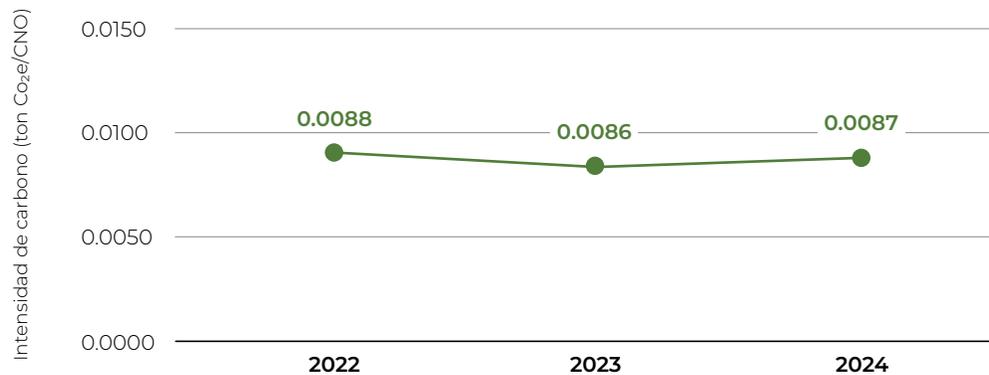


# COMBUSTIBLE GASEOSO Y ELECTRICIDAD

Con el objetivo de evaluar la evolución de las emisiones en el tiempo, se llevó a cabo un análisis de la intensidad de carbono derivada del consumo de Gas LP, Gas Natural y Electricidad, tomando como referencia el periodo comprendido desde 2022 hasta 2024.

En 2024 la intensidad de carbono combinada atribuida a estas tres fuentes alcanzó un valor de 0.0087 toneladas de CO<sub>2</sub>e por CNO. Este resultado representa un incremento del 1.16% respecto al año anterior, equivalente a 0.10 kg adicionales de CO<sub>2</sub>e por CNO.

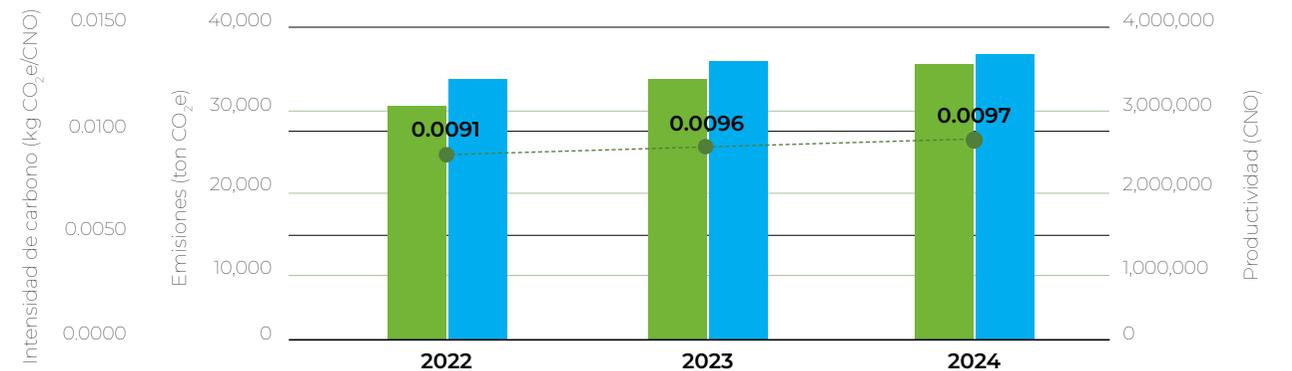
No obstante, en comparación con la línea base establecida en 2022, se observa una reducción del 1.14% en la intensidad de carbono para el año 2024, lo cual equivale a 0.10 kg menos de CO<sub>2</sub>e por CNO, señalando una mejora progresiva en eficiencia energética a lo largo del periodo analizado.



# EMISIONES HISTÓRICAS

A partir de la definición de la nueva línea base de reporte posterior al periodo de pandemia (2022), se ha identificado un incremento acumulado del 6.59% en la intensidad de carbono al compararse con dicha referencia. En comparación con 2023 el aumento fue más moderado, alcanzando un 1.04%. Estos incrementos se encuentran directamente relacionados con el mayor nivel de ocupación, lo cual origina un incremento proporcional en el consumo de energía y combustibles por parte de las distintas marcas que conforman el portafolio operativo de Norte 19.

Durante los últimos tres años tanto las emisiones como la ocupación han mantenido una evolución estable y sostenida, permitiendo consolidar un nuevo punto de referencia técnico para futuras estrategias de mitigación. Este desempeño consistente refleja el compromiso de Norte 19 con una gestión equilibrada de sus emisiones y su productividad, y representa una base sólida para impulsar acciones de reducción más ambiciosas en el futuro inmediato.



Emisiones (ton CO <sub>2</sub> e)	30,279.88	33,819.65	35,218.16	
Productividad (CNO)	3,344,603	3,540,744	3,618,283	
Intensidad de carbono (kg CO <sub>2</sub> e/CNO)	0.0091	0.0096	0.0097	

# EFICIENCIA ENERGÉTICA

GRI 3-3, 302-1, 302-3 SASB SV-HL-130a.1 ODS 7 Meta: 7.3 Tema material: Consumo y eficiencia energética.  
COP: Principios 7, 8 y 9, NIS A.4

En Norte 19 la gestión eficiente de la energía es un eje fundamental de nuestra estrategia operativa y de sostenibilidad. Como parte del compromiso que tenemos con la optimización de recursos, trabajamos en la mejora continua de los procesos de consumo energético, asegurando que cada acción contribuya a la reducción de costos, la mitigación de emisiones y la eficiencia operativa en nuestras propiedades.

Durante 2024 fortalecimos nuestras iniciativas de monitoreo energético, optimización de equipos y transición hacia fuentes de energía más eficientes. Aunque el consumo energético registró un ligero aumento debido a la ocupación hotelera y las condiciones ambientales, implementamos mejoras operativas con tecnología y procesos innovadores que nos permitirán reducir nuestra huella ambiental a largo plazo.

*Gestionamos la energía con un enfoque de eficiencia y optimización, asegurando que cada recurso contribuya a la sostenibilidad de nuestra operación.*

La intensidad energética es un indicador que muestra cuánta energía utiliza una empresa en relación con su nivel de actividad. En el caso de Norte 19, para calcular este indicador, se tomaron en cuenta los consumos de distintas fuentes:



Esta cantidad total de energía consumida se relacionó con el número de Cuarto Noche Ocupado, de manera que podemos tener una idea clara de cuánta energía se usa para cada unidad de servicio brindado.

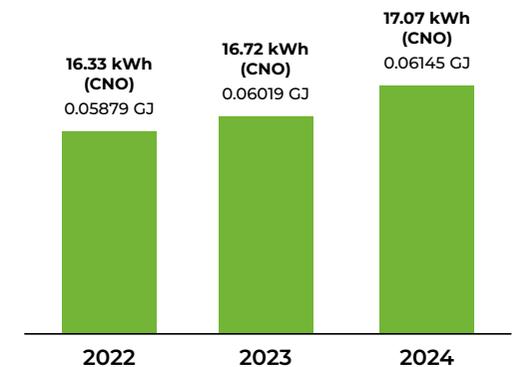
# CONSUMO DE ENERGÍA

El consumo de energía es un indicador clave de la eficiencia operativa en nuestras propiedades. En 2024 nuestro consumo energético por CNO fue de 17.07 kWh, **reflejando un incremento del 2.07% respecto a 2023 (16.72 kWh/CNO).**

Este incremento responde a variaciones operativas, como cambios en la ocupación y el aumento de la temperatura ambiental, que elevaron la demanda de energía en distintas regiones. Sin embargo, seguimos aplicando estrategias para optimizar el uso de recursos y reforzar nuestras acciones de eficiencia energética, con el objetivo de minimizar nuestro impacto ambiental.

# EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA POR CNO

Si bien el consumo por CNO aumentó ligeramente, seguimos implementando estrategias de monitoreo, mantenimiento preventivo y modernización de equipos para maximizar la eficiencia operativa.



En 2024 el consumo total de energía fue de **61,752,056.38 kWh**

Nuestro resultado está vinculado a la propia operación de los activos existentes y de cambios generados en el uso y consumo por situaciones climáticas en diferentes regiones. En este contexto, seguimos fortaleciendo estrategias de eficiencia energética para optimizar el uso de recursos y mitigar nuestro impacto ambiental.

*Nuestro compromiso ambiental se refleja en cómo medimos el progreso: la intensidad energética fue de 0.1251 GJ por Cuarto Noche Ocupado, lo que demuestra que cada unidad de servicio que ofrecemos está respaldada por una operación consciente y eficiente. Esto es experiencia hecha sostenibilidad.*

## DISTRIBUCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO POR REGIÓN

REGIÓN	CONSUMO PROMEDIO C.N.O. (kWh)	CONSUMO TOTAL (kWh)	CONSUMO TOTAL (GJ)
Metropolitana	11.10	4,073,338.00	14,664.02
Centro Occidente	15.77	6,205,749.00	22,340.70
Noreste	17.65	9,645,350.71	34,723.26
Noroeste	16.02	9,496,017.04	34,185.66
Sur	16.00	5,312,145.00	19,123.72
Sureste	18.22	9,172,390.16	33,020.62
Plus Centro	20.64	16,406,968.17	59,065.09
LATAM	16.37	1,440,098.30	5,184.35
<b>TOTAL</b>	<b>17.07</b>	<b>61,752,056.38</b>	<b>222,307.40</b>

Factor de conversión: 1 KWH = 0.0036 GJ

\* Plus Centro: considera consumos de la marca City Express Plus by Marriott, City Express Suites by Marriott y City Centro by Marriott, de hoteles ubicados en México.

\* LATAM: considera las marcas City Express Plus by Marriott, City Express by Marriott, City Express Junior by Marriott de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia.

Este desglose nos permite identificar patrones de consumo y definir acciones específicas para cada región, asegurando que las iniciativas de eficiencia energética sean implementadas de manera estratégica y adaptada a las condiciones operativas de cada zona.



## SUMINISTRO, EFICIENCIA Y TECNOLOGÍAS LIMPIAS

En México toda la energía eléctrica que utilizamos proviene de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), único proveedor autorizado para el suministro eléctrico a nivel nacional. En la región LATAM trabajamos con proveedores locales seleccionados conforme a la regulación de cada país y las condiciones del mercado, asegurando un suministro confiable y eficiente.

Desde 2019 consideramos un contrato de compra de energía limpia bajo el esquema PPA (*Power Purchase Agreement*), con el objetivo de reducir nuestra huella de carbono en al menos 60% de las propiedades, sin embargo, bajo el contexto regulatorio, ha generado incertidumbre respecto a la continuidad de este esquema, el contrato representa un avance estratégico en nuestra transición energética y continúa siendo parte de nuestra apuesta por soluciones sostenibles.

*Avanzamos hacia un modelo energético más eficiente, limpio y tecnológicamente robusto, alineado con nuestros compromisos ambientales.*

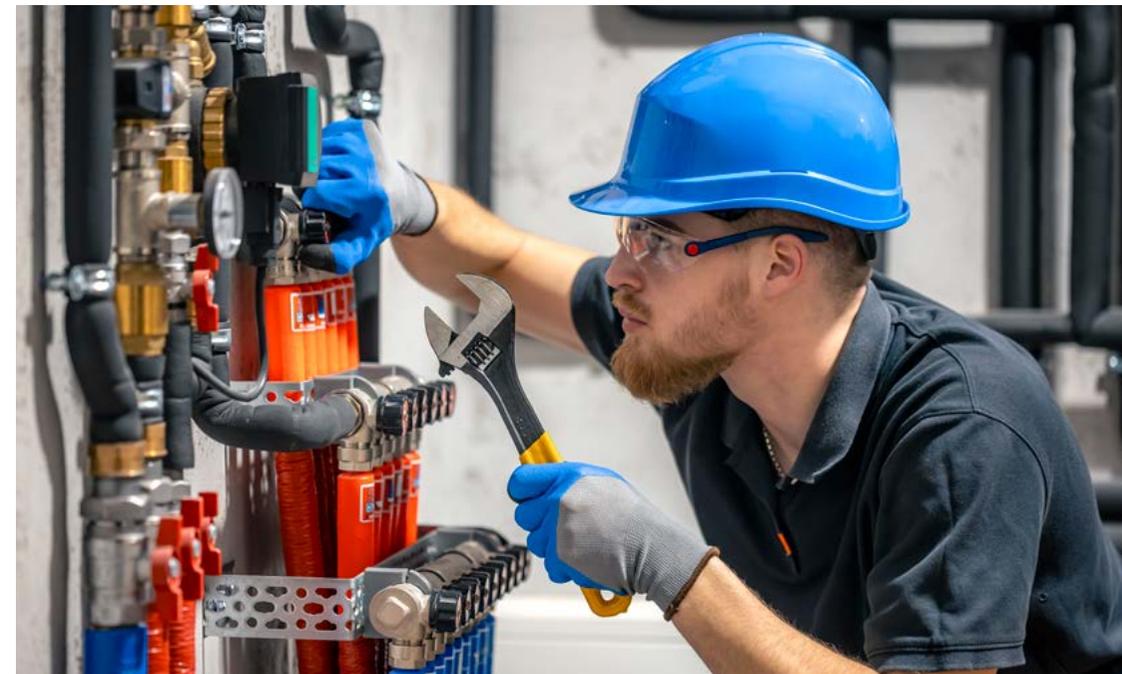
## TECNOLOGÍA PARA LA EFICIENCIA OPERATIVA

Contamos con un sistema de monitoreo remoto que opera actualmente en cinco hoteles y que permite supervisar el desempeño de los sistemas críticos de operación, como equipos de aire acondicionado y cuartos de máquinas. Esta herramienta es clave para identificar desviaciones en el consumo energético, detectar fallas potenciales y aplicar acciones correctivas en tiempo real. Su expansión a más propiedades está contemplada dentro de nuestras prioridades operativas para los próximos años.

# ENERGÍA SOLAR PARA CALENTAMIENTO DE AGUA

ODS 7 Meta: 7.2

La incorporación de calentadores solares forma parte de nuestras acciones para reducir el consumo de gas y minimizar las emisiones asociadas al uso de combustibles fósiles. En 2024 esta tecnología sigue operando en hoteles como City Express Plus by Marriott Mexicali, City Express Plus by Marriott Guadalajara Expo, City Express Plus by Marriott Santa Fe y City Express by Marriott Cancún Aeropuerto, donde se han registrado ahorros de hasta 30% en la factura de gas en comparación con propiedades similares. Además, apostamos por la colocación de paneles solares en City Express by Marriott Hermosillo Expo, teniendo como objetivo generar el 40% de la energía que consume el hotel. Este tipo de soluciones refuerza nuestro compromiso con la eficiencia y el uso responsable de los recursos.



## CONSUMO DE GAS

ODS 7 Meta: 7.3

En 2024 el consumo total de gas alcanzó **6,736,377.70 litros**, un 4.6% más que en 2023 (6,437,771.12 litros), impulsado por el incremento en la actividad operativa y la expansión de la cobertura en diversas regiones.

A través del monitoreo continuo y la optimización de sistemas, hemos gestionado este crecimiento de manera eficiente, manteniendo el consumo dentro de parámetros controlados y alineados con nuestros objetivos de sostenibilidad.

*Para fortalecer la eficiencia operativa, hemos implementado acciones para optimizar el consumo de gas y reducir la dependencia de combustibles con mayor impacto ambiental.*

## AVANCES EN LA CONVERSIÓN DE GAS LP A GAS NATURAL

Como parte de nuestra estrategia de transición energética seguimos impulsando la conversión de Gas LP a Gas Natural, priorizando aquellas propiedades que cuentan con la infraestructura adecuada. Esta iniciativa mejora la eficiencia energética, reduce emisiones y mitiga la volatilidad en los costos de suministro.

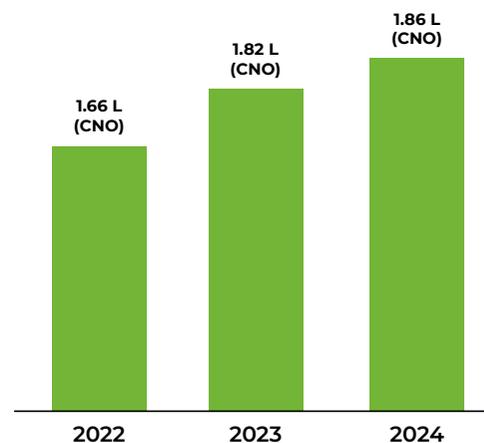
En 2024 el consumo total de Gas Natural aumentó en un 15.1% respecto a 2023, consolidando su adopción en más propiedades y optimizando el uso de recursos energéticos.

Por otro lado, el consumo total de Gas LP se redujo en un 6.5%, reflejando nuestro compromiso con una operación más eficiente y alineada con los objetivos de sostenibilidad.

Mantenemos una transición progresiva, asegurando que cada conversión responda a la disponibilidad de infraestructura y a la viabilidad operativa en cada ubicación.



## EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE GAS POR CNO



En 2024 el consumo promedio de gas por Cuarto Noche Ocupado fue de 1.86 litros, lo que representa un incremento de 2.2 % respecto a 2023 (1.82 L) y de 12 % en comparación con 2022 (1.66 L). Este aumento está vinculado al mayor nivel de ocupación registrado durante el año, así como a la operación continua de los sistemas de calentamiento y recirculación de agua necesarios para mantener la disponibilidad inmediata y la temperatura estándar en todas las propiedades.

En 2024 el consumo total de gas alcanzó **6,736,377.70** litros

distribuidos en

**2,921,545.68**

litros Gas LP (43%)

**3,814,832.02**

litros Gas Natural (57%)



# DISTRIBUCIÓN DEL CONSUMO DE GAS POR REGIÓN Y TIPO

## CONSUMO ANUAL

REGIÓN	CONSUMO PROMEDIO C.N.O. LITROS	LP		NATURAL	
		LITROS	%	LITROS	%
Metropolitana	1.83	276,726.70	41%	396,664.11	59%
Centro Occidente	1.29	433,982.80	86%	72,814.00	14%
Noreste	2.27	382,321.24	31%	855,913.76	69%
Noroeste	1.82	482,635.84	45%	593,821.87	55%
Sur	1.23	409,175.67	100%	0.00	0%
Sureste	0.95	459,950.29	97%	16,666.43	3%
Plus Centro	2.61	446,436.15	22%	1,624,321.87	78%
LATAM	3.24	30,317.00	11%	254,629.98	89%

\*LP: Gas Licuado del Petróleo.

\*Gas Natural: Mezcla de hidrocarburos simples compuesta principalmente por metano.

\*Plus Centro: considera consumos de la marca City Express Plus by Marriott, City Express Suites by Marriott y City Centro by Marriott, de hoteles ubicados en México.

\*LATAM: considera las marcas City Express Plus by Marriott, City Express by Marriott, City Express Junior by Marriott de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia.



# LOGROS Y PROYECTOS CLAVE

Durante 2024 consolidamos diversas iniciativas enfocadas en mejorar la eficiencia energética y optimizar el uso de gas, alineando nuestras operaciones con estrategias de reducción de impacto ambiental y estabilidad operativa.

Los principales avances incluyen:



**Optimización del consumo energético:** A pesar del crecimiento en la actividad operativa, mantuvimos un consumo eficiente de electricidad y gas, logrando mantener el consumo por Cuarto Noche Ocupado dentro de los rangos establecidos.



**Transición energética:** Fortalecimos nuestra estrategia de conversión de Gas LP a Gas Natural en las propiedades con infraestructura disponible.

- Actuar en consonancia con nuestros principios implica avanzar en la transición energética de 43 a 53 hoteles utilizando gas natural en un solo año, lo que representa un incremento del 23%. Estos pasos reafirman que, para Norte 19, la sostenibilidad no es una meta lejana, sino la forma cotidiana de tomar decisiones.



**Monitoreo y control de consumo:** Implementamos acciones de seguimiento y mantenimiento preventivo que nos permitieron optimizar el uso de los recursos energéticos y detectar áreas de mejora en distintas regiones.



**Expansión de tecnologías eficientes:** Continuamos con la modernización de equipos de mayor consumo, como los sistemas HVAC (calefacción, ventilación y aire acondicionado), e incorporamos soluciones que mejoran el desempeño energético en nuestras propiedades.

Estos logros reafirman nuestro compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia operativa, asegurando que cada acción implementada contribuya a una operación más responsable y alineada con nuestros objetivos ambientales.

# USO SUSTENTABLE DEL AGUA

GRI 3-3, 303-3 SASB SV-HL-140a.1 SASB – Gestión de Agua ODS 6 Meta: 6.4 Tema material: uso sustentable del agua, NIS A.7

El acceso al agua enfrenta desafíos cada vez mayores en México y gran parte de la región, donde la presión sobre los recursos hídricos ha alcanzado niveles críticos. Factores como el cambio climático, el crecimiento poblacional y la sobreexplotación de acuíferos han agravado el estrés hídrico, limitando la disponibilidad del recurso en diversas zonas del país.

Ante este panorama la gestión eficiente del agua es una prioridad estratégica para asegurar la continuidad operativa y reducir nuestro impacto ambiental. Nuestra estrategia en materia ambiental se basa en la optimización del consumo, la reducción de desperdicios y la implementación de soluciones innovadoras que nos permitan operar de manera responsable y resiliente frente a la crisis hídrica.

*En un contexto de creciente escasez, gestionar el agua de manera eficiente es más que una prioridad: es una responsabilidad. Nos enfocamos en reducir nuestro impacto y optimizar cada litro utilizado.*



## EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA

Consumo total de agua en 2024:

**1,056,017,055**  
Litros

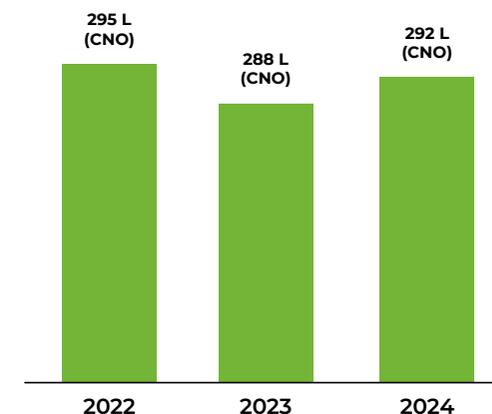
**1,056,017.06** m<sup>3</sup>

**1,056.02** megalitros

En 2024 el consumo total de agua aumentó un 3.54 % respecto a 2023, impulsado por una mayor actividad operativa y variaciones en la demanda. Aun así el consumo se mantuvo dentro de los niveles proyectados gracias a nuestras estrategias de eficiencia hídrica. Seguiremos optimizando el uso del recurso y fortaleciendo nuestras iniciativas de conservación.

## HISTÓRICO DE CONSUMO POR CNO

Al cierre de 2024 el consumo de agua por Cuarto Noche Ocupado fue de 292 litros, lo que representa un incremento del 1.39 % en comparación con 2023 (288 L) y una reducción del 1.02 % respecto a 2022 (295 L).



*La estabilidad en el consumo refleja los avances en nuestras iniciativas de eficiencia hídrica, como el monitoreo continuo, el mantenimiento preventivo y la optimización de sistemas hidráulicos en nuestras instalaciones.*

# DISTRIBUCIÓN DEL CONSUMO POR REGIÓN Y TIPO

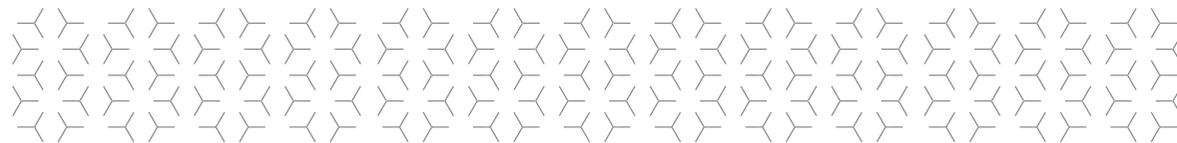
USO DE AGUA POR REGIÓN / CONSUMO POR C.N.O

REGIÓN	AGUA		
	M <sup>3</sup>	LITROS	MEGALITROS
Metropolitana	0.188	188	0.000188
Centro Occidente	0.368	368	0.000368
Noreste	0.293	293	0.000293
Noroeste	0.293	293	0.000293
Sur	0.254	254	0.000254
Sureste	0.376	376	0.000376
Plus Centro	0.261	261	0.000261
LATAM	0.307	307	0.000307

\* Plus Centro: considera consumos de la marca City Express Plus by Marriott, City Express Suites by Marriott y City Centro by Marriott, de hoteles ubicados en México.

\* LATAM: considera las marcas City Express Plus by Marriott, City Express by Marriott, City Express Junior by Marriott de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia.

El consumo de agua presenta diferencias entre regiones debido a la infraestructura disponible, la demanda operativa y las condiciones hídricas locales. En aquellas zonas donde la disponibilidad del recurso es más limitada hemos reforzado nuestras estrategias de optimización para minimizar el impacto y garantizar la eficiencia en su uso.



# GESTIÓN OPERATIVA DEL RECURSO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

GRI 303-1, 303-2, NIS A.9

El agua se utiliza diariamente en nuestras instalaciones para actividades clave como limpieza de habitaciones, lavandería, mantenimiento de áreas comunes y servicios como las albercas. Su gestión está alineada con los lineamientos establecidos en nuestra Política de Impacto Ambiental, y se promueve activamente entre nuestros colaboradores y huéspedes a través de iniciativas de sensibilización como el Decálogo del Viajero Responsable.

En todas nuestras propiedades cumplimos con la normativa NOM-002-ECOL-1996, que regula la descarga de aguas residuales al sistema de alcantarillado. Además llevamos a cabo análisis periódicos de la calidad del agua potable en laboratorios certificados, asegurando el cumplimiento en el 100% de nuestras instalaciones. Esta es nuestra forma de hacer las cosas: crecer con responsabilidad y con plena conciencia del entorno.

*El agua es un recurso esencial para nuestra operación, y su uso responsable forma parte integral de nuestro compromiso ambiental.*



# ANÁLISIS DE ESTRÉS HÍDRICO

GRI 3-3, 303-3 SASB SV-HL-140a.1 SASB – Gestión de Agua Tema material: gestión de riesgos climáticos, sociales ambientales y económicos. COP: Principios 7, 8 y 9, NIS A.11

El acceso al agua es un desafío creciente que requiere medidas concretas para asegurar su disponibilidad en el largo plazo. La ubicación de muchas de nuestras propiedades en zonas con estrés hídrico nos obliga a adoptar un enfoque estratégico en la gestión del recurso, priorizando la eficiencia y la reducción del consumo sin comprometer la calidad del servicio.

Para ello implementamos soluciones adaptadas a las condiciones específicas de cada región, optimizando procesos, fortaleciendo la infraestructura hídrica y promoviendo tecnologías que reduzcan nuestra dependencia de fuentes vulnerables. Este enfoque nos permite mitigar riesgos operativos y contribuir a la resiliencia hídrica de las comunidades donde operamos.

*La optimización del agua no es solo una meta operativa, sino una estrategia clave para garantizar la resiliencia de nuestras operaciones en entornos de alta presión hídrica.*



## HOTELES EN ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO



## EXTRACCIÓN DE AGUA

La mayor parte del agua que utilizamos proviene de redes municipales y abastecimiento por pipas, lo que reduce la presión sobre los acuíferos.

El nivel de dependencia de fuentes subterráneas varía según la ubicación. Mientras que en ciertas zonas el consumo proviene totalmente de redes municipales, en otras, la extracción de acuíferos representa una proporción significativa del abastecimiento, reflejando las condiciones locales de acceso al recurso.

Para minimizar el impacto ambiental y garantizar un uso más eficiente del agua, implementamos estrategias que optimizan el consumo, priorizan fuentes de menor impacto y reducen la extracción de acuíferos. A través del monitoreo continuo y la adopción de nuevas tecnologías, seguimos avanzando hacia una gestión más sostenible del recurso.

### CONSUMO DE AGUA POR FUENTE

REGIÓN	% HOTELES	AGUA PROVENIENTE DE RED MUNICIPAL Y PIPAS (ML)	POZO (AGUA SUBTERRÁNEA (ML)	TOTAL (ML)	PROPORCIÓN DE AGUA EXTRAÍDA (%)
Metropolitana	13%	69.00	0.00	6.90	7%
Centro Occidente	11%	144.89	0.00	14.49	14%
Noreste	14%	160.23	0.00	16.02	15%
Noroeste	16%	167.79	5.72	17.35	16%
Sur	20%	78.88	5.45	8.43	8%
Sureste	11%	150.80	38.62	18.94	18%
Plus Centro	13%	173.52	4.82	17.83	17%
LATAM	4%	56.28	0.00	5.63	5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.000</b>	<b>1001.40</b>	<b>54.62</b>	<b>105.60</b>	<b>1.000</b>

**ML:** Megalitro

\* Plus Centro: considera consumos de la marca City Express Plus by Marriott, City Express Suites by Marriott y City Centro by Marriott, de hoteles ubicados en México.

\* LATAM: considera las marcas City Express Plus by Marriott, City Express by Marriott, City Express Junior by Marriott de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia.

## EXTRACCIÓN DE AGUA EN ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO

Dado que una parte significativa de nuestras operaciones se encuentra en regiones con alta presión sobre los recursos hídricos, hemos fortalecido nuestra estrategia para reducir el impacto de la extracción en estos entornos. Para ello implementamos medidas de eficiencia y optimización del consumo que nos permiten operar de manera más sostenible.

A continuación se presenta la distribución del consumo de agua en nuestras operaciones, diferenciando entre regiones con alto y bajo estrés hídrico, lo que nos permite enfocar nuestros esfuerzos en las áreas con mayor necesidad de gestión responsable del recurso.

REGIÓN	TOTAL AGUA EXTRAÍDA (ML)	PORCIÓN EXTRAÍDA DE ZONAS CON EA (%)	PORCIÓN EXTRAÍDA DE ZONAS SIN EA (%)
Metropolitana	6.90	100%	0%
Centro Occidente	11.67	81%	19%
Noreste	14.19	89%	11%
Noroeste	17.35	100%	0%
Sur	4.83	57%	43%
Sureste	1.53	8%	92%
Plus Centro	15.49	88%	12%
<b>TOTAL</b>	<b>71.96</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>

**ML:** Megalitro /EA: Escasez absoluta /SEA: Sin escasez absoluta.

\* Plus Centro: considera consumos de la marca City Express Plus by Marriott, City Express Suites by Marriott y City Centro by Marriott, de hoteles ubicados en México.



# ESTRATEGÍA Y GESTIÓN EFICIENTE DEL AGUA

Mediante monitoreo continuo y actualización tecnológica, mejoramos la eficiencia energética en nuestras operaciones.

Para lograrlo hemos desarrollado iniciativas orientadas a la reducción del consumo, la detección temprana de fugas y la optimización de fuentes de abastecimiento. Entre las principales acciones implementadas destacan:

- **Monitoreo y seguimiento diario del consumo**, con mediciones sistemáticas y análisis comparativo en función de la ocupación de cada propiedad, lo que permite identificar oportunidades de eficiencia en tiempo real.
- **Mantenimiento preventivo de infraestructura hidráulica**, reduciendo pérdidas, optimizando la presión del agua y asegurando un funcionamiento eficiente de los sistemas de distribución.
- **Instalación de dispositivos de ahorro** en regaderas, sanitarios y monomandos, ajustando el flujo de agua sin comprometer la experiencia del huésped ni la calidad del servicio.



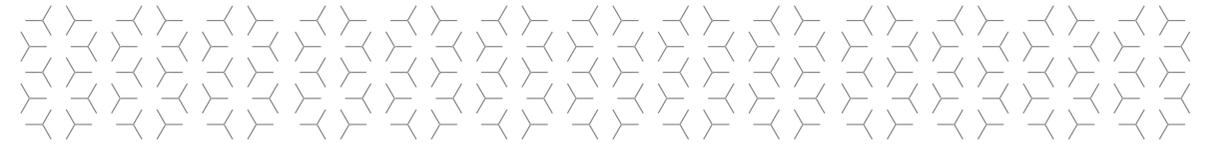
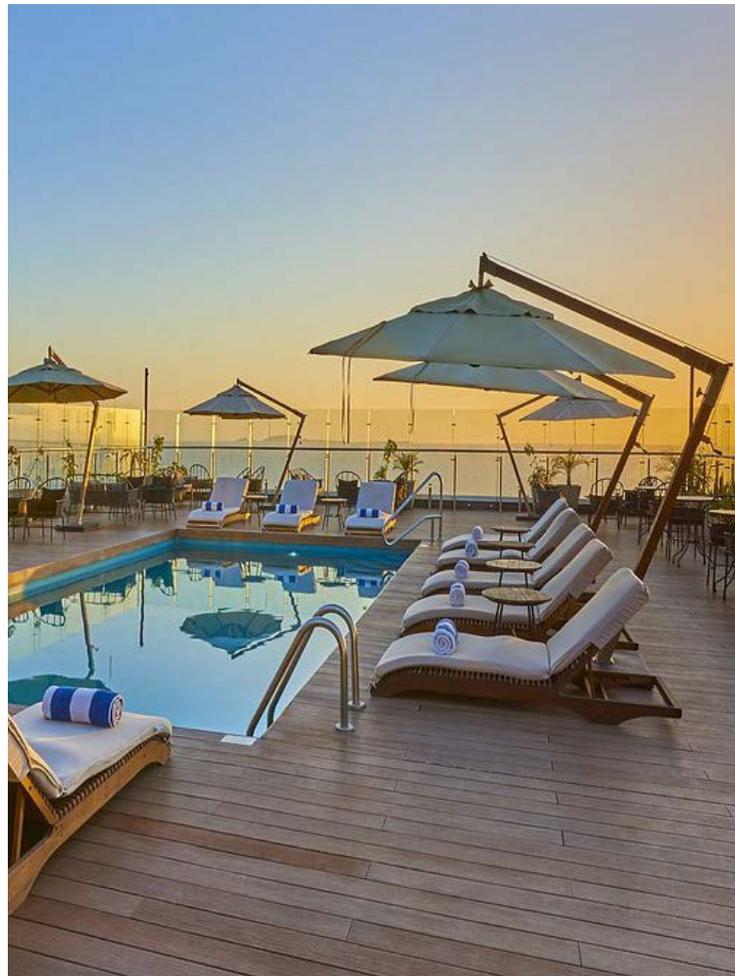
- **Sistemas de detección de fugas**, que permiten la identificación temprana de pérdidas y la aplicación inmediata de acciones correctivas para evitar desperdicios.
- **Optimización de procesos operativos**, ajustando procedimientos de limpieza y mantenimiento para reducir el consumo sin afectar la eficiencia operativa.
- **Priorización de fuentes sostenibles**, favoreciendo el uso de redes municipales y minimizando la extracción de agua subterránea en regiones con estrés hídrico.
- **Uso de plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR)** en diversas propiedades, mejorando la calidad del agua descargada y explorando oportunidades de reutilización en procesos no potables.
- **Evaluación de proyectos piloto de cosecha de agua pluvial**, evaluando su viabilidad como una alternativa para reducir la dependencia de fuentes convencionales.

Este enfoque nos permite mantener un consumo eficiente, alineado con la demanda operativa, mientras fortalecemos nuestra capacidad para operar de manera más sostenible. Redoblamos esfuerzos para hacer de la eficiencia hídrica no solo una meta técnica, sino una experiencia de sostenibilidad vivida cada día.



# COMPROMISOS 2022-2025 PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DEL AGUA

Hemos establecido objetivos específicos para reforzar nuestra gestión hídrica de cara al periodo 2022-2025, priorizando tanto la eficiencia operativa como la sostenibilidad ambiental. Estos compromisos buscan anticiparnos a los riesgos asociados al estrés hídrico y asegurar un uso responsable del recurso en todas nuestras propiedades.



**Realizamos un seguimiento semestral** de la intensidad de sequía en las regiones donde operamos, lo que nos permite anticipar posibles riesgos en el abastecimiento y tomar decisiones informadas.



**Evaluamos e implementamos nuevas tecnologías y métodos** para optimizar el uso del agua en nuestras instalaciones, cuidando que estas mejoras no comprometan la calidad del servicio ni la experiencia de nuestros huéspedes.



**Mantenemos un monitoreo continuo** del consumo en cada hotel, lo que facilita la detección de desviaciones y la ejecución de acciones correctivas oportunas para asegurar la eficiencia hídrica.

# GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI 3-3, 306-4, ODS 12 Meta 12.5, COP Principios 7 y 8, NIS A.14 **Tema material:** Gestión de residuos y economía circular

El manejo adecuado de los residuos es un eje clave en la sostenibilidad de nuestras operaciones. Buscamos minimizar la cantidad de desechos generados, optimizar su valorización a través del reciclaje y reducir el impacto ambiental asociado a su disposición final. A través de estrategias estructuradas avanzamos en la mejora de nuestros procesos de separación, reutilización y reducción de residuos, asegurando un uso más eficiente de los recursos.

*Reducir la generación de residuos y maximizar su aprovechamiento es un compromiso que reforzamos con acciones en todas nuestras operaciones.*



Nuestra estrategia de gestión de residuos se basa en principios de eficiencia, cumplimiento normativo y valorización de materiales. Para ello implementamos medidas que aseguran una disposición adecuada y un manejo responsable en cada una de nuestras propiedades:



Separación en origen de los residuos según su categoría, priorizando su recuperación y valorización.



Cumplimiento con las normativas ambientales vigentes en la recolección y disposición final.



Medición y monitoreo continuo de la generación de residuos para identificar oportunidades de reducción.



Capacitación a nuestro equipo operativo en buenas prácticas de gestión de residuos.

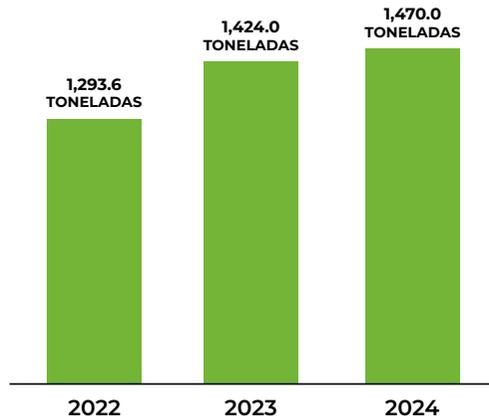


Colaboración con gestores especializados para asegurar el reciclaje y tratamiento adecuado de materiales.

Estas acciones nos permiten fortalecer la circularidad de los materiales y minimizar el impacto ambiental de nuestros residuos.

## GENERACIÓN DE RESIDUOS

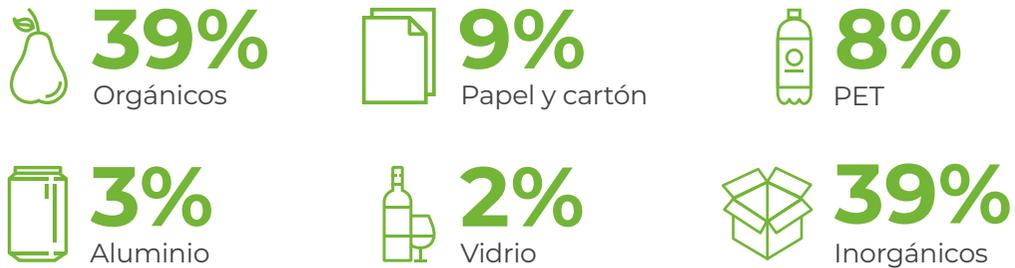
En 2024 la generación total de residuos en nuestras operaciones alcanzó 1,470 toneladas, lo que representa un incremento del 3.35% con respecto al año anterior. Este aumento está asociado a factores operativos, como una mayor ocupación y variaciones en los procesos de servicio.



A pesar del incremento hemos avanzado en la optimización del manejo de residuos, fortaleciendo estrategias de reducción y aumentando la eficiencia en la valorización de materiales. Así convertimos cada reto ambiental en una oportunidad para innovar con propósito.

## CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

En 2024 la composición de los residuos generados en nuestras operaciones fue la siguiente:



La correcta clasificación y separación ha sido clave para mejorar la eficiencia en la recuperación de materiales y reducir la cantidad de residuos enviados a disposición final.

## DISTRIBUCIÓN REGIONAL DE RESIDUOS

El volumen de residuos generados varía por región, influenciado por la operación y las características de cada propiedad.

REGIÓN	KG TOTALES	G POR C.N.O.
Metropolitana	150,346.16	0.410
Centro Occidente	148,633.49	0.378
Noreste	215,942.37	0.395
Noroeste	246,651.60	0.416
Sur	140,662.39	0.424
Sureste	205,265.78	0.408
Plus Centro	292,178.99	0.413
LATAM	70,388.73	0.400

\* Plus Centro: considera consumos de la marca City Express Plus by Marriott, City Express Suites by Marriott y City Centro by Marriott, de hoteles ubicados en México.  
 \* LATAM: considera las marcas City Express Plus by Marriott, City Express by Marriott, City Express Junior by Marriott de hoteles ubicados en Costa Rica, Chile y Colombia.



# ESTRATEGIAS DE RECICLAJE, REUSO Y DONACIONES

NIS A.15

Con el objetivo de reducir el impacto ambiental asociado a la generación de residuos, seguimos fortalecido nuestros programas de reciclaje y reutilización de materiales en todas las propiedades bajo los siguientes esquemas de trabajo:

- **Optimización de procesos operativos**, reduciendo la generación de residuos sin afectar la eficiencia de las operaciones.
- **Fortalecimiento de los programas de reciclaje**, asegurando una adecuada separación y gestión de materiales valorizables.
- **Alianzas con gestores especializados**, garantizando la recuperación y disposición adecuada de residuos reciclables.
- **Donación de blancos de cama y baño**, extendiendo su vida útil y evitando su disposición prematura.

*Donar es también parte de nuestra experiencia sostenible. Durante 2024 se donaron un total de 1,906 piezas, canalizadas a 50 organizaciones que promueven su reutilización y reciclaje responsable, con la participación de 243 voluntarios que destinaron 270 horas para este proceso.*

- **Participación en campañas de reciclaje y economía circular** de las localidades, promoviendo la reducción de residuos en todas nuestras propiedades.

**Estas acciones nos ayudan a un manejo adecuado de desechos enviados a disposición final y fortalecer la circularidad de los materiales dentro de nuestra cadena operativa.**



# PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

**GRI** 3-3, 304-1, 304-2 **SASB** SV-HL-160a.1 **SASB**- Impactos Ecológicos **ODS** 15 **Meta:** 15.1 **Tema material:** gestión de la biodiversidad y protección del hábitat en el destino y preservación del patrimonio natural. **COP:** Principios 7 y 8, **NIS** A.12

El equilibrio de los ecosistemas y la conservación de la biodiversidad son aspectos fundamentales para garantizar la sostenibilidad de nuestras operaciones. En un entorno donde la expansión urbana y la explotación de recursos naturales generan presión sobre el medio ambiente, es esencial implementar estrategias que minimicen nuestro impacto y contribuyan a la protección de los ecosistemas.

*La conservación de la biodiversidad es un aspecto clave en nuestra gestión ambiental. Implementamos estrategias para minimizar nuestro impacto y asegurar la compatibilidad de nuestras operaciones con el entorno natural.*



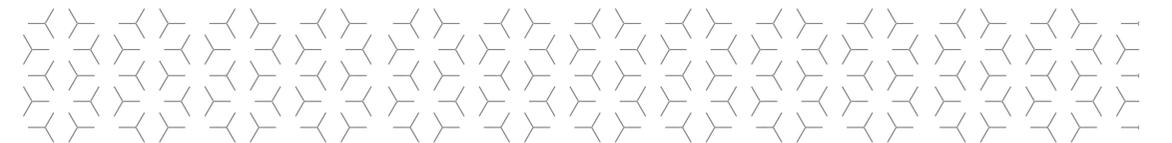
## IMPACTO EN LAS OPERACIONES

Nuestro compromiso con la protección de la biodiversidad se refleja en la implementación de medidas que garantizan el cumplimiento de normativas ambientales y la integración de criterios de conservación en nuestras actividades. Evaluamos continuamente el impacto de nuestras operaciones para asegurar que no comprometan la integridad de los ecosistemas circundantes.

Las autoridades ambientales han clasificado nuestras actividades como de bajo impacto en la biodiversidad, lo que confirma que nuestras operaciones son congruentes con la preservación del entorno. No obstante seguimos fortaleciendo nuestras estrategias para minimizar cualquier posible efecto adverso.

## NÚMERO DE INSTALACIONES UBICADAS CERCA O EN ZONAS PROTEGIDAS

Tener presencia en zonas protegidas implica una gran responsabilidad. En Norte 19 respondemos con acciones concretas: 13 hoteles ubicados en zonas cercanas o dentro de áreas protegidas, y dos hoteles que respetan vegetación nativa, lo que representa 9.3% del total de nuestras propiedades operan cumpliendo con todas las disposiciones legales, asegurando su compatibilidad con los criterios de conservación ambiental.



## HOTELES CERCA O EN ZONAS DE RESERVAS PROTEGIDAS

1. City Express by Marriott Playa del Carmen
2. City Express Suites by Marriott Playa del Carmen
3. City Express Suites by Marriott Cabo San Lucas
4. City Express Plus by Marriott Cabo San Lucas
5. City Express Junior by Marriott Puebla Angelópolis
6. City Express by Marriott Puebla Angelópolis
7. City Express by Marriott Cancún
8. City Express by Marriott Junior Cancún
9. City Express by Marriott Paraíso
10. City Express Junior by Marriott Villahermosa
11. City Express by Marriott Tampico
12. City Express by Marriott Tuxpan
13. City Express by Marriott Veracruz

## HOTELES QUE RESPETAN VEGETACIÓN NATIVA

14. City Express by Marriott Costa Rica
15. \*City Express by Marriott Mérida

### Notas:

La ubicación de los hoteles se puede [consultar aquí](#) 🐾

El 100% de tipo de operación es clasificada como hotelera.

El valor de la biodiversidad (atributos del área protegida) es clasificada como ecosistema terrestre. Ninguno de los hoteles se encuentra ubicados en zonas que aparezcan en listas especiales de cuidado de la biodiversidad.

\*Se debe proteger los ejemplares de *Thrinax radiata*, especie incluida en la NOM-059-SEMARNAT-2001. Se deben seleccionar preferentemente plantas nativas y evitar considerar especies exóticas.



## CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE TIERRA DE LOS HOTELES EN RESERVAS PROTEGIDAS



# CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN

GRI 413-1 SASB SV-HL-160a.2 SASB-Impactos Ecológicos Tema material: gestión de la biodiversidad y protección del hábitat en el destino. COP: Principios 7 y 8

La preservación de la biodiversidad es un eje clave dentro de nuestra estrategia ambiental. La expansión urbana y el crecimiento de la actividad humana han incrementado la presión sobre los ecosistemas, afectando la disponibilidad de recursos naturales y poniendo en riesgo especies y hábitats estratégicos. Ante este panorama es fundamental fortalecer nuestras acciones para minimizar el impacto de las operaciones que realizamos y contribuir activamente a la conservación de los entornos donde operamos.

A través de alianzas con organizaciones especializadas impulsamos iniciativas de restauración ecológica, gestión sostenible de recursos y educación ambiental. Estas colaboraciones nos permiten ampliar el alcance de nuestras acciones y generar beneficios concretos para la biodiversidad y las comunidades locales.

*Colaboramos con expertos en conservación para restaurar ecosistemas estratégicos y fortalecer la resiliencia ambiental en las regiones donde operamos.*



© Alejandro Castillo

# RESTAURACIÓN Y PROTECCIÓN DE ECOSISTEMAS EN EL NOROESTE DE MÉXICO



ODS 6 meta 6.3 y 6.6, ODS 14 meta 14.2 y 14.4, ODS 11 meta 11.4, ODS 13 meta 13.3 ODS 15 meta 15.5

El noroeste de México enfrenta desafíos ambientales críticos, incluyendo la degradación de hábitats y la sobreexplotación de recursos naturales. Para abordar estos retos, colaboramos con Pronatura Noroeste A.C. en la implementación de acciones de restauración y conservación:

- **Restauración 190 hectáreas** en Miguel Alemán, Mexicali, Baja California, beneficiando la recarga del acuífero del Río Colorado, que abastece a **40 millones de personas** y **2 millones de hectáreas agrícolas**.
- **Reforestación de 5,637 m<sup>2</sup>** en el Río Tijuana, **plantando 177 árboles** nativos para fortalecer el ecosistema ribereño.
- **Protección de 4,700 hectáreas** en Bahía Magdalena, de las cuales **3,000 hectáreas** fueron certificadas como Área Destinada Voluntariamente a la Conservación.
- Participación en un **proyecto de mejora pesquera**, beneficiando a **4,000 pescadores** y **reduciendo el impacto ambiental** de la actividad pesquera en el hábitat de la vaquita marina.
- **Apoyo a acciones de educación ambiental** a través de talleres y el **noveno campamento tortuguero** en el Parque Nacional Cabo Pulmo.

# FOMENTO A LA INNOVACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA



ODS 13 Meta: 13.3 | ODS 11 Meta: 11.7 ODS 15 Meta: 15.1

El fortalecimiento de la conciencia ambiental es clave para la conservación a largo plazo. En colaboración con Ecopil Arte y Conciencia A.C., apoyamos el Encuentro de Innovación Ambiental, donde promovemos el liderazgo juvenil y el emprendimiento sostenible.

Las iniciativas desarrolladas incluyen:

- **Plantación de 77 magueyes** para recuperación de suelos y conservación de biodiversidad.
- **Implementación de talleres** de producción sustentable y artesanía ecológica.
- **Creación de murales ambientales** como herramienta de sensibilización comunitaria.
- **Formación de 35 agentes de cambio** de diversos estados, quienes realizaron acciones ambientales en Pachuca, Huichapan y Tula.



# CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS Y ESPECIES EN RIESGO



Las áreas naturales protegidas juegan un papel fundamental en la conservación de la biodiversidad. A través de ENDESU apoyamos la implementación de proyectos en ecosistemas estratégicos:

- **Restauración y monitoreo** el Área de Protección de Flora y Fauna Espíritu Santo y el Parque Natural Revillagigedo en Baja California Sur.
- Implementación de **acciones de recuperación** del hábitat del berrendo peninsular, una especie en peligro, en las planicies costeras del desierto de El Vizcaíno.
- **Restauración de pastizales** en Zacatecas, contribuyendo a la captura de carbono y la regeneración del ecosistema y las zonas de anidación del Águila Real.
- **Impulso de la producción sostenible** de ostión en la laguna de Mecoacán, Tabasco, ofreciendo alternativas económicas que disminuyen la presión sobre los ecosistemas marinos.

# RESTAURACIÓN Y CONECTIVIDAD DE LA SELVA MAYA



**Reforestamos**

ODS 15 | Metas 15.2, 15.5

La Selva Maya es uno de los ecosistemas más biodiversos del continente y su conservación es esencial para mitigar el cambio climático y mantener la conectividad biológica. A través de nuestra alianza con Reforestamos México A.C., impulsamos estrategias de restauración y manejo sostenible del territorio.

- **Restauración y protección de 350 hectáreas de selva**, fortaleciendo la conectividad de flora y fauna en el Área de Protección de Flora y Fauna Bala'an K'aax.
- Logrando con este proyecto una captura estimada de **12,698 toneladas de CO<sub>2</sub>** anuales, contribuyendo a la mitigación del cambio climático.
- **Desarrollo de esquemas productivos sostenibles**, incluyendo la apicultura comunitaria como alternativa económica y de conservación.
- **Reforestación de 15 hectáreas con 7,500 árboles tropicales**, asegurando la regeneración del ecosistema y la protección del suelo.



## COMPROMISO CON LA CONSERVACIÓN

Nuestras alianzas estratégicas permiten ampliar el impacto de nuestras acciones y fortalecer la conservación de la biodiversidad en los ecosistemas más vulnerables. A través de iniciativas de restauración, educación ambiental y desarrollo sostenible, seguimos avanzando hacia una gestión ambiental más responsable y alineada con la preservación del entorno natural.

# INICIATIVAS QUE DEJAN HUELLA

Las acciones de voluntariado ambiental refuerzan nuestro compromiso con la conservación del entorno y la participación activa de nuestros equipos. A través de estas iniciativas, promovemos la regeneración de ecosistemas, la protección de especies y la sensibilización sobre la importancia de un desarrollo sostenible.

*Cada acción voluntaria es una oportunidad para generar un impacto positivo y fortalecer nuestra conexión con el entorno.*

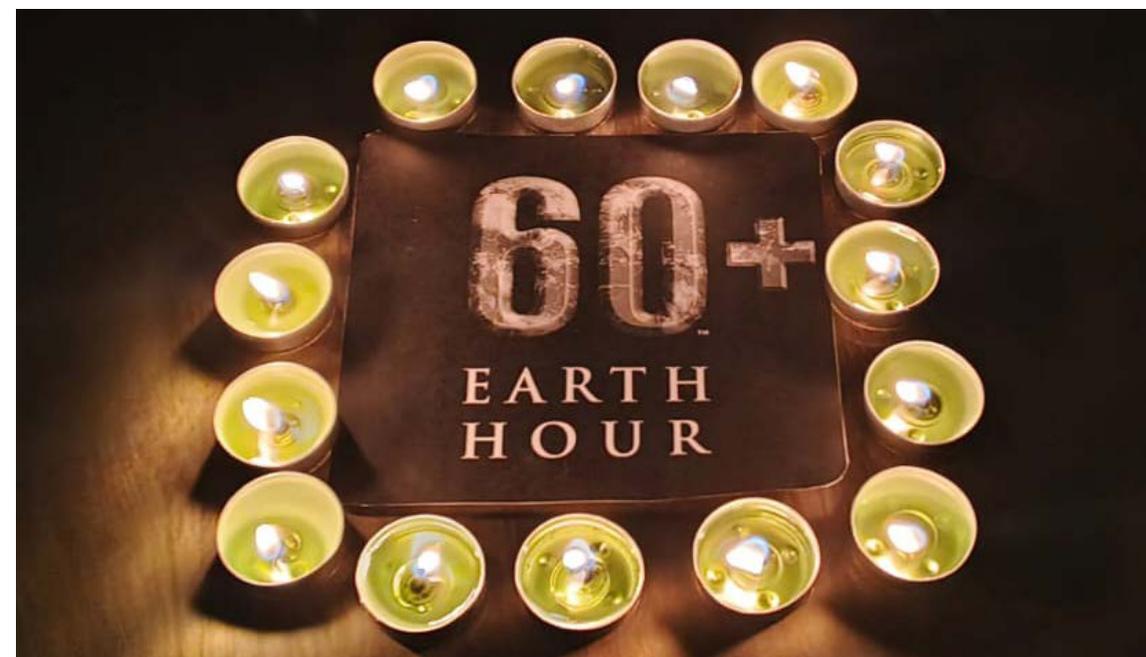


# PARTICIPACIÓN EN LA HORA DEL PLANETA

ODS 13 Meta: 13.3

En 2024 nos sumamos nuevamente a la Hora del Planeta, una iniciativa global que promueve el apagado de luces no esenciales durante 60 minutos como señal de compromiso con la protección del medio ambiente. Esta acción se llevó a cabo en distintas propiedades y en la Oficina Central, reforzando nuestros esfuerzos de sensibilización ambiental entre colaboradores y huéspedes.

Si bien se trata de una medida simbólica, representa una oportunidad para visibilizar la importancia de adoptar hábitos de consumo más responsables y avanzar hacia una operación más consciente del impacto ambiental.



*Sumamos esfuerzos para consolidar una cultura de sostenibilidad dentro y fuera de nuestras propiedades.*

# VOLUNTARIADO AMBIENTAL

ODS 13 Meta: 13.3, ODS 11 Meta: 11.7, ODS 15 Meta: 15.1

Nuestro equipo también vive la experiencia sostenible. Durante 2024 **550 colaboradores participaron en programas de voluntariado ambiental, invirtiendo tiempo y esfuerzo en reforestar, limpiar y conservar, en 58 hoteles de diversas localidades y Oficina Central en Ciudad de México.** Estas iniciativas fueron desarrolladas en colaboración con 12 aliados estratégicos, incluyendo organizaciones civiles y gobiernos locales. Esta participación es reflejo de una cultura donde la sostenibilidad se experimenta.

A lo largo del año se realizaron **122.3 horas de voluntariado** enfocadas en la restauración de ecosistemas y la protección de la biodiversidad.

Entre las principales acciones se destacan:



**1.7 toneladas de residuos retirados** en la limpieza de cuerpos de agua y parques urbanos.



**100 árboles y 330 magueyes plantados** durante la reforestación y restauración de áreas verdes.



**620 árboles en crecimiento** que fueron cuidados con el mantenimiento de áreas reforestadas.



**453 tortugas marinas liberadas** en programas de conservación costera para la protección de especies marinas.



# TURISMO RESPONSABLE Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

**ODS 8 Meta:** 8.9 **ODS 12 Meta:** 12.b **ODS Meta:** 11.4 **Tema material:** gestión de la biodiversidad y protección del hábitat en el destino

Nos enfocamos en promover un turismo responsable que minimice los impactos ambientales y maximice los beneficios para las comunidades donde operamos. Adaptamos nuestras estrategias para alinearnos con estándares globales y nuevos requisitos del sector. Esto nos permite fortalecer nuestra posición como una empresa comprometida con la sostenibilidad y la conservación del entorno.

*La sostenibilidad en el turismo no es una opción, sino una responsabilidad que asumimos para proteger los destinos donde operamos.*

## INICIATIVAS PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DEL TURISMO

Para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones implementamos diversas estrategias que garantizan un manejo eficiente de los recursos naturales y la protección del entorno:



**Optimización del consumo de agua y energía** mediante tecnologías eficientes y monitoreo continuo en nuestras propiedades.



**Gestión responsable de residuos** promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje en todas nuestras operaciones.



**Alianzas estratégicas** para la conservación colaborando con organizaciones que impulsan la regeneración de ecosistemas y la protección de la biodiversidad.

## PROGRAMAS EDUCATIVOS Y DE SENSIBILIZACIÓN

**ODS 13 Meta:** 13.3

Como parte de nuestra estrategia integramos programas de formación y sensibilización tanto para nuestro equipo como para huéspedes, asegurando una mayor conciencia ambiental:

- Fomento de prácticas sostenibles, incentivando la reducción de la huella ecológica de nuestras actividades y de la estancia del huésped.
- Participación en proyectos comunitarios, involucrando a nuestros colaboradores en actividades de restauración ecológica y protección del entorno.
- Sensibilización de huéspedes y colaboradores, mediante la difusión de nuestro Decálogo del Viajero Responsable, que proporciona recomendaciones para reducir el impacto ambiental y respetar la cultura y biodiversidad de los destinos.



# COMPRAS SOSTENIBLES

GRI 3-3, 2-6, 308-1 ODS 12 Meta: 12.5, NIS A.6

La consolidación de una cadena de suministro alineada con principios de sostenibilidad y responsabilidad social es clave para fortalecer nuestra operación. Por ello llevamos a cabo procesos de evaluación con el fin de garantizar que nuestros proveedores cumplan con criterios ambientales, sociales y éticos, promoviendo la contratación de empresas comprometidas con prácticas responsables.

*El fortalecimiento de nuestra cadena de suministro impulsa la eficiencia operativa y reduce nuestro impacto ambiental, asegurando una relación de valor con proveedores que comparten nuestro compromiso con la sostenibilidad.*



# PROGRAMAS EDUCATIVOS Y DE SENSIBILIZACIÓN

Nuestra cadena de suministro también refleja nuestra forma de hacer las cosas. Fortalecemos economías locales y generamos impacto positivo en cercanía, trazabilidad y sostenibilidad. Elegimos aliados que comparten nuestra visión de operar con responsabilidad y eficiencia.



**185** son proveedores estratégicos.



**151** proveedores participaron en una licitación durante 2024.



**7,684** proveedores totales, de los cuales 6,608 corresponden a la categoría de proveedores esenciales para nuestra operación.



**60** proveedores están dedicados a la construcción.



**680** nuevos proveedores se integraron a nuestros catálogos como prestadores de servicios y productos en 2024, cumpliendo con los criterios ambientales plasmados en la política de compras sustentables.



**99%** de nuestros proveedores son nacionales, operando en las localidades más cercanas a nuestras sedes. Únicamente el **1%** son proveedores extranjeros.

*Impulsamos una cadena de suministro más eficiente y responsable, integrando criterios de sostenibilidad que no solo optimizan costos y procesos, sino que generan un impacto positivo en el medio ambiente y las comunidades donde operamos.*

## CLASIFICACIÓN POR TIPO DE SECTOR

Nuestra red de proveedores se distribuye en los sectores primario, secundario y terciario, priorizando aquellos alineados con criterios de sostenibilidad.

- **12.8% - Sector Primario:** comprende actividades productivas dedicadas a la extracción y generación de materias primas, como la agricultura, ganadería, pesca, silvicultura y minería.
- **26.0% - Sector Secundario:** se enfoca en la transformación de materias primas en productos de consumo o bienes de equipo, impulsando la manufactura y el procesamiento industrial.
- **61.2% - Sector Terciario:** incluye proveedores de bienes y servicios esenciales para la operación y mantenimiento de nuestras instalaciones.

## CLASIFICACIÓN POR CATEGORÍA Y ESTRATEGIA DE GASTOS

El gasto en suministros y servicios es fundamental para nuestra operación, ya que influye en la eficiencia y sostenibilidad de nuestras actividades. A continuación presentamos la distribución de proveedores por categoría.

CATEGORÍA	TOTAL PROVEEDORES 2024	PROVEEDORES ESTRATÉGICOS 2024	% DE GASTO 2024	% DE GASTO TOTAL DE ADQUISICIONES 2024
Alimentos & Bebidas	995	31	20%	31%
Equipamiento	490	17	10%	7%
Mantenimiento	339	12	18%	18%
Suministros	1,554	30	34%	33%
Servicios	4,250	95	18%	11%

## OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE PROVEEDORES

Durante 2024 implementamos estrategias para mejorar la eficiencia en la gestión de la cadena de suministro. Se redujo el número de proveedores para optimizar costos y mejorar la trazabilidad, minimizando la huella de carbono en la logística.

Uno de nuestros principales socios comerciales en la fabricación de textiles implementó un proyecto de paneles solares y gas natural, lo que contribuye a una producción más eficiente y con menor impacto ambiental. Esta iniciativa se alinea con nuestro compromiso de integrar criterios de sostenibilidad en toda la cadena de valor. Esta es la experiencia en sostenibilidad que promovemos: alianzas estratégicas con impacto real.

## COMPROMISO CON COMPRAS RESPONSABLES

ODS 204-1, 308-2

Nuestro proceso de licitación sigue criterios clave para asegurar adquisiciones sostenibles:

- **Compromiso Ético:** seleccionamos proveedores con prácticas comerciales responsables.
- **Protección Ambiental:** priorizamos empresas con medidas efectivas para la conservación del medio ambiente.
- **Competitividad Económica:** optimizamos la relación calidad-precio para el uso eficiente de recursos.
- **Beneficio Social:** promovemos la contratación local para impulsar el desarrollo de las comunidades donde operamos.
- **Cumplimiento Normativo:** todos los proveedores deben adherirse a nuestra Política de Compras Sustentables.
- **Adhesión al Código de Ética:** El 100% de nuestros proveedores conocen y están comprometidos con nuestro Código de Ética, asegurando una cadena de suministro confiable y responsable

# APEGO TOTAL A LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL

GRI 2-27

El cumplimiento normativo es un pilar en nuestra estrategia de sostenibilidad. Nos aseguramos de operar bajo los más altos estándares ambientales, alineando nuestros procesos en base a las regulaciones nacionales e internacionales aplicables a la industria hotelera. Nuestro enfoque preventivo nos permite garantizar una gestión eficiente de los recursos y mitigar posibles impactos ambientales en nuestras operaciones.

*El cumplimiento ambiental no es solo una obligación, sino una oportunidad para fortalecer nuestra responsabilidad corporativa y minimizar nuestro impacto en el entorno.*



## CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y REGULACIONES APLICABLES

En 2024 reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento de la legislación ambiental, asegurando la correcta aplicación de normativas en cada una de nuestras propiedades. Como resultado de este enfoque no registramos multas ni sanciones en materia ambiental durante el año. Así es como operamos: con transparencia, rigor técnico y una visión clara de sostenibilidad como parte de nuestra esencia.

## ACCIONES PARA GARANTIZAR CONFORMIDAD CON LA LEGISLACIÓN

Para asegurar la alineación con las regulaciones ambientales, mantenemos procesos de monitoreo y mejora continua que fortalecen nuestra gestión operativa. Entre nuestras principales acciones destacan:



**Evaluaciones ambientales internas y externas**, garantizando el cumplimiento normativo en cada una de nuestras propiedades.



**Implementación de estrategias de eficiencia energética e hídrica**, alineadas con los marcos regulatorios y los compromisos de reducción de impacto ambiental.



**Coordinación con autoridades y organismos especializados** para reforzar nuestras estrategias de cumplimiento y asegurar una operación alineada con estándares nacionales e internacionales.



# VISIÓN A FUTURO

La sostenibilidad es un compromiso en evolución. En los próximos años continuaremos fortaleciendo nuestras acciones para optimizar el uso de recursos, reducir nuestro impacto ambiental y garantizar operaciones más resilientes. No se trata de una tendencia, sino de una evolución continua hacia operaciones más eficientes, resilientes y con impacto positivo. Seguiremos creciendo con propósito y adaptándonos con inteligencia.



*Nuestro enfoque está en consolidar una operación más eficiente y sostenible, equilibrando crecimiento con responsabilidad ambiental y generando un impacto positivo en cada comunidad donde operamos.*

## METAS Y PRIORIDADES



**Energía y emisiones:** seguiremos avanzando en la eficiencia energética y en la transición a fuentes con menor impacto ambiental, asegurando un consumo optimizado en todas nuestras propiedades.



**Gestión hídrica:** priorizaremos la reducción del consumo en zonas de estrés hídrico mediante mejoras en monitoreo, infraestructura y procesos operativos.



**Residuos y economía circular:** ampliaremos las estrategias de reducción y reciclaje para minimizar la generación de residuos y mejorar su aprovechamiento.



**Biodiversidad y conservación:** fortaleceremos nuestra contribución a la protección de ecosistemas clave a través de programas de restauración y colaboración con aliados estratégicos.



**Cumplimiento y mejora continua:** mantendremos una gestión alineada con las mejores prácticas y normativas ambientales, asegurando procesos eficientes y responsables.



**Cambio a productos compostables:** migraremos hacia productos 100% compostables, reemplazando los biodegradables que contienen un porcentaje de plástico. Se ha avanzado en este cambio, incluyendo el reemplazo de mezcladores de café de plástico por madera.

*A través de un compromiso firme con la ética y la transparencia, construimos un futuro sostenible para todos nuestros grupos de interés.*



# DIMENSIÓN DE GOBERNANZA / DESEMPEÑO Y MÉTRICAS ASG

# 06



- Nuestra estrategia
- Integridad
- Código de ética
- Transparencia y gestión de riesgos financieros
- Visión a futuro

CITY EXPRESS

# METAS

- 1** **Capacitar** a nuestros colaboradores frente a ética e integridad
- 2** **Mantener** y mejorar la eficiencia del programa confía
- 3** **Promover** la labor del Comité de Ética
- 4** **Impulsar** el decálogo del Código de Ética a nivel interno y externo



## NUESTRA ESTRATEGIA

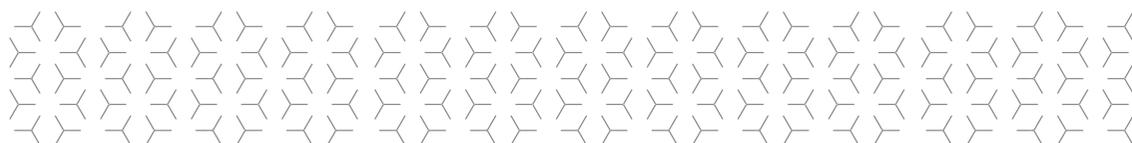
En Norte 19 entendemos la gobernanza como un pilar para garantizar la sostenibilidad, el crecimiento ordenado y la confianza de nuestros grupos de interés. Nuestra estrategia se centra en tres ejes: la integridad, la transparencia y la gestión responsable de riesgos financieros.

Contamos con un Código de Ética sólido que guía la conducta de todos nuestros colaboradores y refuerza nuestro compromiso con los más altos estándares de comportamiento ético. Este marco normativo es respaldado por programas de capacitaciones continuas que fortalecen la cultura de cumplimiento y aseguran que nuestras prácticas estén alineadas con la legalidad, la equidad y el respeto.

Además, habilitamos mecanismos de comunicación abiertos y confidenciales para fomentar una cultura de denuncia, prevenir conflictos de interés y actuar de manera oportuna para asegurar un desempeño ético, y un compromiso continuo con la mejora de procesos.

Desde una perspectiva financiera, la estrategia de gobernanza también contempla la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, permitiendo anticipar escenarios adversos y fortalecer la resiliencia de nuestro negocio.

Este enfoque ético y estratégico refleja nuestra manera de hacer sostenibilidad con propósito y coherencia.



# INTEGRIDAD

GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26 SASB SV-HL-310a.4, ODS 16 Meta: 16.5, NIS C.6

*Difundimos nuestro decálogo ético a través de redes sociales, reforzando nuestro compromiso con la transparencia e integridad frente a todos nuestros grupos de interés.*

## ÉTICA Y TRANSPARENCIA EN NUESTRAS DECISIONES

En Norte 19 creemos que la transparencia total y la integridad deben guiar cada una de nuestras decisiones y acciones. Estos valores son parte esencial de nuestra identidad y se reflejan en la manera en que operamos día con día.

Lo anterior con el objetivo de asegurar un comportamiento ético, ponemos a disposición diversos mecanismos de comunicación que permiten la expresión abierta, segura y oportuna de inquietudes, sugerencias o denuncias.

Con esto presente contamos con las siguientes políticas y mecanismos que nos permiten garantizar el desempeño ético en todas nuestras operaciones:

- Código de Ética
- Medios de denuncia confidenciales
- Política Anticorrupción
- Políticas prevención de fraudes
- Política de lavado de dinero
- Política de Conflictos de Interés
- Política de Derechos Humanos y No Discriminación
- Política de Prácticas Antimonopólicas y Antidumping
- Política de Partes Relacionadas
- Políticas de programa de capacitación Código de ética
- Política Recepción de Regalos.

Cabe mencionar que la Política de Conflicto de Interés establece los lineamientos para identificar, prevenir y gestionar cualquier situación que pueda comprometer la objetividad en la toma de decisiones. Esta política es una herramienta clave para fortalecer la transparencia y preservar la integridad en nuestras relaciones profesionales, tanto internas como con terceros.



*La gobernanza se consolida como una práctica viva que refleja nuestro compromiso de hacer las cosas bien, cada día.*

**Para conocer más sobre estas políticas, le invitamos a consultar la sección Inversionistas/ESG/Gobierno Corporativo, Código de ética y conducta y Línea de Denuncias de nuestra página web: <https://norte19.com/home>**



# PROGRAMA CONFÍA

GRI 2-26

El programa Confía es el canal institucional de Norte 19 para la recepción, análisis y seguimiento de denuncias relacionadas con conductas contrarias a nuestros valores éticos. Diseñado como un mecanismo seguro y accesible, permite que colaboradores, proveedores, huéspedes y otros grupos de interés reporten situaciones que comprometan la integridad de nuestras operaciones.

Su funcionamiento se rige por cuatro principios fundamentales:

- Confidencialidad
- Objetividad
- Independencia
- Eficacia

En marzo de 2024 comenzamos a innovar nuestra plataforma para convertirla en una herramienta aún más amigable y eficiente. Esta nueva adaptación agiliza el proceso de denuncia para nuestros huéspedes al mismo tiempo que proporciona datos estadísticos rápidos y recordatorios automáticos.

Conscientes de la importancia de la sensibilización, intensificamos la comunicación con todos nuestros colaboradores para asegurar la adopción efectiva de nuestro programa Confía.



# ETAPAS DE LA DENUNCIA

Llevamos a cabo la investigación de todas las denuncias con las siguientes etapas:



# CANALES DE DENUNCIA

La denuncia puede ser enviada por dos vías:

**Por escrito:**

[denuncias.norte19@resguarda.com](mailto:denuncias.norte19@resguarda.com)

Asunto: Denuncia

**Por teléfono:**

México: 800-1223-3312

Colombia: 01-800-752-2222

Costa Rica: 0-800-054-1046

# CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS

GRI 2-16

*Hemos logrado una reducción del 4.79% en el número de denuncias totales respecto al 2023, demostrando que nuestras iniciativas de prevención y mitigación están dando resultados sólidos.*

En nuestro compromiso con la transparencia y la integridad hemos establecido un proceso de clasificación de denuncias. Esto nos permite priorizar y gestionar los casos más complejos según los criterios de nuestro Comité de Ética, garantizando resoluciones razonables e imparciales.



*Atendimos el 100% de las denuncias recibidas, asegurando una gestión eficaz y oportuna de cada caso.*



DESCRIPCIÓN		2022	2023	2024
Mal desempeño	Mal desempeño de empleados/colaboradores, supervisores y/o gerentes (incluye abusos de poder, favoritismo, amenaza y mal comportamiento).	45	73	125
Comportamientos hostiles	Acoso, discriminación y malos tratos al personal (actos en detrimento del sexo, raza, nacionalidad, etc.).	30	37	3
Ética de la empresa	Irregularidades en la gestión interna y/o con proveedores/clientes que pueden incluir fraudes, corrupción, mal uso de recursos, y fallas en los controles, así como áreas con potencial de mejora.	18	3	24
Fraude económico	Lavado de dinero, robo de mercancías, bienes o valores, gastos y compras sin autorización, etc.	2	5	1
Huésped	Principalmente vinculadas con retrasos en la facturación y aspectos asociados al servicio.	29	66	21
Desechada	La información proporcionada no cumplía con los requisitos necesarios para activar la denuncia	5	4	5
<b>TOTAL</b>		<b>129</b>	<b>188</b>	<b>179</b>



*Consolidamos una experiencia en sostenibilidad que se construye desde la confianza y la integridad.*

# CÓDIGO DE ÉTICA

GRI 3-3, SASB SV-HL-310a.4 SASB Prácticas laborales ODS 16 Meta 16.5 Tema material: Cumplimiento de los Derechos Humanos, COP: Principio 1, NIS C.6

*La integridad guía nuestras decisiones y la transparencia define nuestras acciones, porque en Norte 19 la sostenibilidad se vive en la forma en que hacemos las cosas.*

En Norte 19 la ética e integridad son la esencia de cada acción. Contamos con un Código de Ética que establece los valores fundamentales que rigen nuestro actuar y proporciona una guía clara para enfrentar situaciones relacionadas con el cumplimiento ético en todos los niveles de nuestras operaciones.

Este documento es obligatorio para colaboradores, proveedores, aliados comerciales, comunidad y huéspedes en toda nuestra cadena de valor, promoviendo una cultura de respeto, equidad, legalidad y responsabilidad a cada paso.

Además de definir nuestros principios el Código de Ética describe detalladamente los procedimientos a seguir en caso de detectar conductas contrarias a nuestros valores, incluyendo mecanismos confidenciales y seguros para la recepción y gestión de reportes.

Cabe destacar que en línea con la protección de los Derechos Humanos, la totalidad de nuestros colaboradores cuentan con un contrato laboral debidamente firmado. Asimismo, disponemos de un reglamento interno que es de conocimiento del personal y está disponible en sus áreas de trabajo. Rechazamos categóricamente el trabajo infantil y exigimos este mismo compromiso a nuestros proveedores.

Contamos con una sólida filosofía orientada a la protección y promoción de los Derechos Humanos, que se alinea a nuestra Política de Derechos Humanos y No Discriminación. En este marco reconocemos que la dignidad humana es un principio esencial que guía nuestras decisiones. Esto nos permite priorizar a nuestros principales grupos de interés, sus intereses y sus derechos.



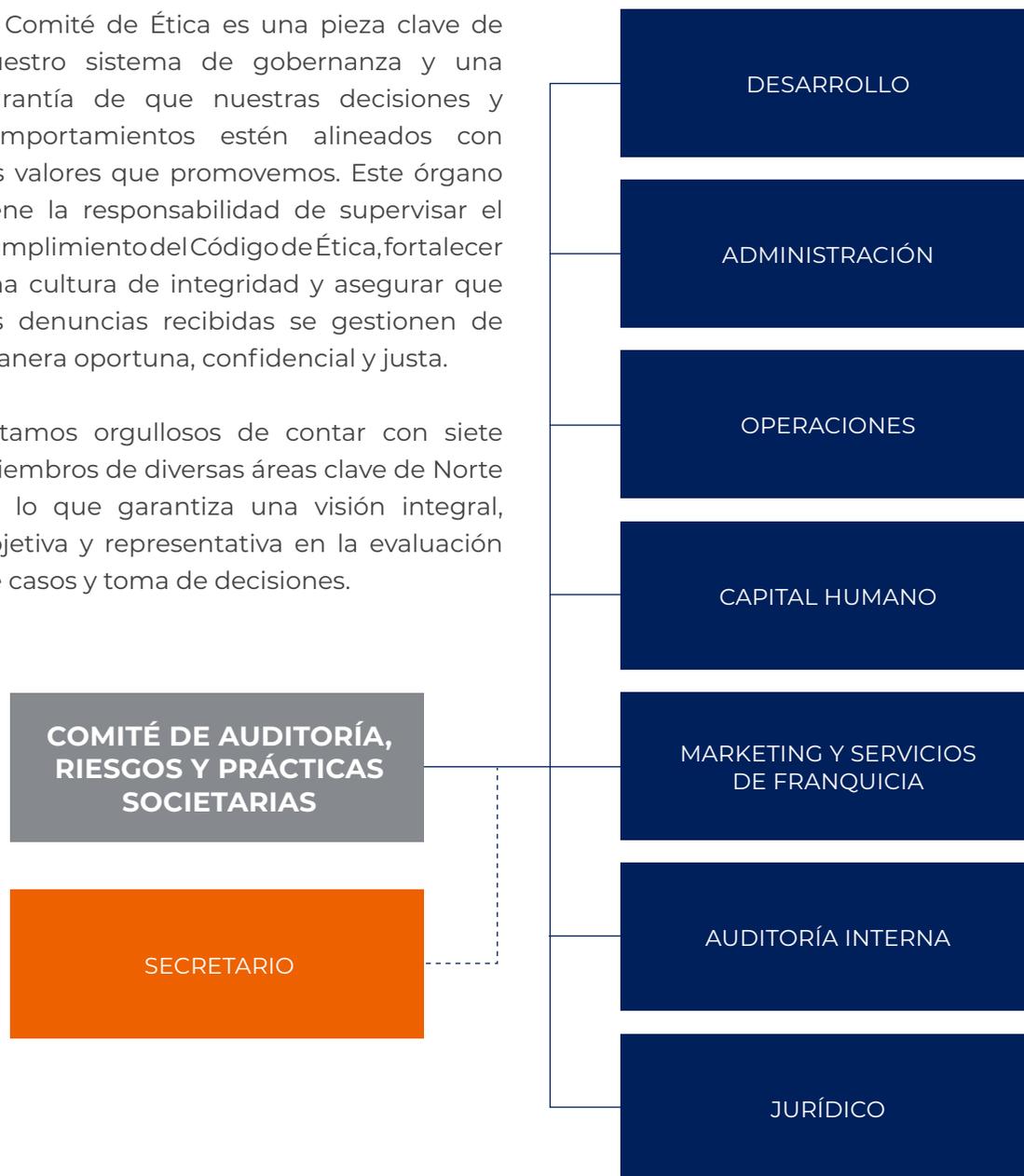
Alineado a ello, contamos con **cinco principios que rigen nuestras decisiones:**



## NUESTRO COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética es una pieza clave de nuestro sistema de gobernanza y una garantía de que nuestras decisiones y comportamientos estén alineados con los valores que promovemos. Este órgano tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento del Código de Ética, fortalecer una cultura de integridad y asegurar que las denuncias recibidas se gestionen de manera oportuna, confidencial y justa.

Estamos orgullosos de contar con siete miembros de diversas áreas clave de Norte 19, lo que garantiza una visión integral, objetiva y representativa en la evaluación de casos y toma de decisiones.



## CAPACITACIÓN EN EL CÓDIGO DE ÉTICA Y POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

GRI 205-2, COP: Principio 10

Como parte de nuestro compromiso con una cultura organizacional basada en la integridad, en 2024 relanzamos el curso sobre el Código de Ética y Política Anticorrupción a través de nuestra plataforma interna City Campus, con el objetivo de asegurar que el 100% de nuestros colaboradores estén alineados con los principios que guían nuestras acciones. El curso abarcó conocimientos sobre:

- Código de ética
- Proceso de Confía
- Implicaciones de las denuncias

CAPACITACIONES EN EL CÓDIGO DE ÉTICA 2024	
Total de horas de capacitación	1,363.50
Personal de oficina central capacitado	260
Personal de hoteles capacitado	2,467

CAPACITACIONES DE COLABORADORES POR REGIÓN	2022	2023	2024
Metropolitana	77%	11%	83%
Centro Occidente	56%	8%	61%
Noreste	66%	12%	86%
Noroeste	79%	14%	80%
Sur	68%	9%	52%
Sureste	45%	11%	79%
LATAM	77%	6%	94%
Plus Centro	53%	19%	70%
Oficina Central	76%	10%	74%

En Norte 19 sabemos que nuestro crecimiento se debe al fortalecimiento de alianzas con proveedores que comparten nuestra cultura ética, siempre buscando un claro entendimiento de nuestras políticas para proveedores.

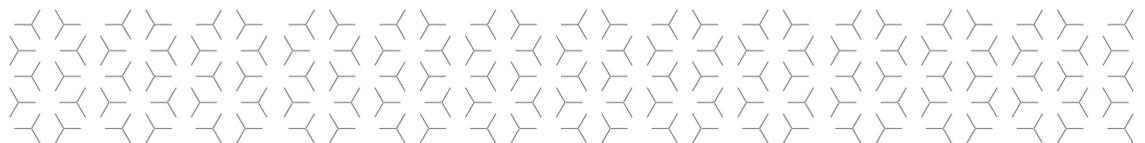
# TRANSPARENCIA Y GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS

ODS 9 Meta: 9.2

En 2024 Norte 19 consolidó una nueva etapa de evolución corporativa al transitar de ser una cadena hotelera operadora a una promotora integral de proyectos hoteleros, reafirmando su compromiso con la excelencia operativa, la transparencia financiera y la gestión estratégica del riesgo. Esta transformación marcó un hito en nuestra historia organizacional y representa una apuesta por un modelo de crecimiento más sólido, resiliente y con visión de largo plazo.

Como Promotora de Hoteles Norte 19 hemos reforzado nuestros mecanismos internos de control, integrando principios de gobernanza que nos permiten identificar, mitigar y gestionar de manera oportuna los riesgos financieros asociados a nuestras operaciones y proyectos de inversión. Esta evolución nos ha llevado a fortalecer los procesos de planeación financiera, monitoreo de indicadores clave y evaluación de impacto, alineados con las mejores prácticas del sector y las expectativas de nuestros grupos de interés.

Seguimos innovando y elevando la experiencia de nuestros huéspedes, ahora con una estructura más estratégica, orientada a construir un portafolio de marcas sólidas, diversificadas y financieramente responsables que ofrecen atención personalizada y transforma cada visita en un momento único.



Por otra parte, bajo nuestro enfoque centrado en “Todo lo que importa”, seguimos priorizando los detalles que nos diferencian en el sector:

-  Ubicaciones estratégicas
-  Alojamientos cómodos y seguros
-  Conectividad de alta velocidad
-  Espacios funcionales para negocios
-  Procesos operativos sencillos

Esta experiencia de servicio es posible gracias a una gestión operativa eficiente y bien estructurada, que a su vez está soportada por una administración financiera responsable.

*Así, demostramos que la sostenibilidad no es solo un objetivo aislado, sino la forma en que hacemos las cosas.*



# BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS

GRI 201-2

En Norte 19 entendemos que una gestión financiera sólida es clave para sostener el crecimiento a largo plazo, garantizar la confianza de nuestros inversionistas y mantener la resiliencia operativa en un entorno cambiante. Por ello hemos adoptado prácticas orientadas a prevenir y mitigar los riesgos que pueden tener impacto en nuestras operaciones.



Análisis de escenarios de riesgos y oportunidades en cambio climático (TCFD)



Controles internos como políticas y auditorías internas



Capacitación continua



Monitoreo de indicadores clave en ASG

*En Norte 19 miramos hacia el futuro con una visión clara: una gobernanza sólida que impulse la sostenibilidad y el crecimiento responsable.*



# VISIÓN A FUTURO

De cara a los próximos años seguiremos trabajando en consolidar un modelo de gobernanza más robusto y estratégico que impulse la eficiencia operativa, garantice la transparencia en cada decisión y permita anticiparnos a riesgos financieros con visión integral.

Continuaremos fortaleciendo nuestras políticas internas y ampliando los mecanismos de formación, impulsando los canales de denuncia y promoviendo una cultura interna en la que la integridad se viva con convicción en todas nuestras operaciones.

La experiencia en sostenibilidad es nuestra forma de hacer las cosas, y contar con una gobernanza respaldada por la integridad será siempre nuestro punto de partida para seguir creciendo con propósito.



*En Norte 19 contamos con un capital humano altamente capacitado, experto en mercados locales y flexibilidad para operar cualquier tipo de hotel.*



# DIMENSIÓN SOCIAL / DESEMPEÑO Y MÉTRICAS ASG

# 07

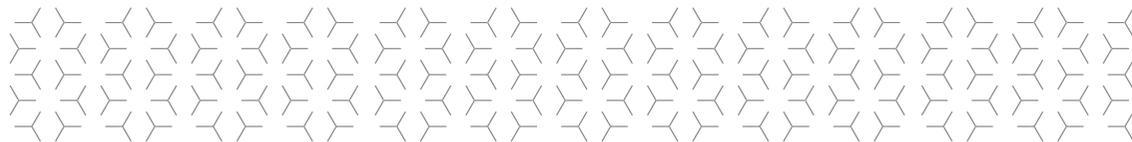


- Nuestra estrategia
- Nuestro equipo
- Creciendo juntos: aprendizaje, confianza y comunicación
- Evaluación de desempeño
- Salarios, beneficios y prestaciones
- Bienestar y seguridad de nuestro equipo
- Gestión de riesgos en los centros de trabajo
- Diversidad e inclusión laboral
- Código de conducta nacional de México
- Inversión social y alianzas estratégicas
- Visión a futuro

CITY EXPRESS

# METAS

- 1 Impulsar** la capacitación de nuestros colaboradores, para promover la Cultura de Norte 19.
- 2 Mantener** nuestro liderazgo al seguir formando parte de importantes *rankings* como *Ranking Top+America*, *Súper Empresas para Mujeres* y *Great Place to Work*.
- 3 Reducir** nuestra tasa de rotación.
- 4 Impulsar** nuevas iniciativas de inversión social que beneficien a las comunidades en donde tenemos presencia.



## NUESTRA ESTRATEGIA

Estamos convencidos de que al cuidar el bienestar de nuestros colaboradores, ellos transmitirán esa misma dedicación a los huéspedes y comunidades. Nuestra estrategia de talento se basa en tres pilares: formar líderes, invertir en nuestro equipo y fomentar alianzas estratégicas que trabajen en pro de la sostenibilidad.

Para ello implementamos programas de desarrollo interno, mentoría y capacitación continua, permitiendo que nuestros colaboradores fortalezcan sus habilidades y asuman roles de liderazgo. Además priorizamos el bienestar de nuestro equipo a través de beneficios integrales, incentivos y un ambiente inclusivo que promueve el equilibrio entre la vida personal y profesional.

Asimismo, establecemos alianzas con universidades, organizaciones del sector y expertos externos, facilitando oportunidades de aprendizaje y colaboración. De esta manera reafirmamos nuestro compromiso con el talento humano, convencidos de que su bienestar y desarrollo impactan directamente en la experiencia de los hoteles.



# NUESTRO EQUIPO

GRI 2-7, 2-8, 3-3, 405-1 SASB Prácticas laborales ODS 8 Meta: 8.2 Tema material: Impacto económico local COP: Principio 6

Trabajamos para fortalecer nuestra cultura organizacional y asegurarnos de que todos los colaboradores compartan nuestros valores y principios. Para lograrlo promovemos un equipo de trabajo equilibrado, con una combinación adecuada de habilidades, experiencias y diversidad que impulsan la colaboración y el desarrollo.

*Norte 19 se integra por un equipo de líderes que cuenta con una vasta experiencia en la industria hotelera.*



En 2024 contamos con un gran equipo conformado por:

**4,050** colaboradores

**1,486 (37%)** de colaboradores son **hombres**

**2,564 (63%)** de colaboradores son **mujeres**

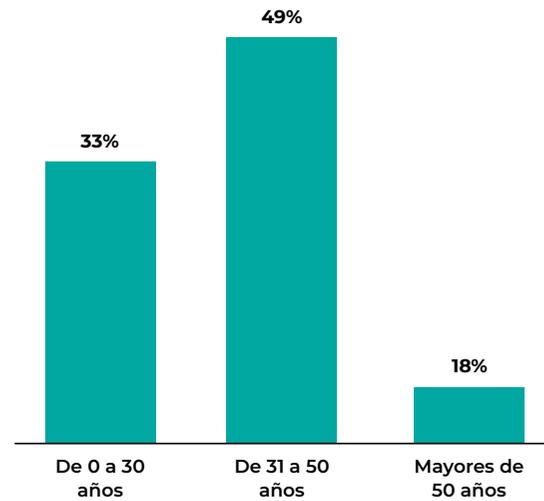
Que se ubican en:

México **3,810** colaboradores **(94%)**

LATAM **240** colaboradores **(6%)**

*El 100 % de nuestros colaboradores trabajan a tiempo completo y forman parte de nuestra plantilla laboral.*

## COLABORADORES POR EDAD



## GERENCIAS Y DIRECCIONES POR GÉNERO



# DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR REGIÓN

2024		
REGIÓN	HOMBRES	MUJERES
Metropolitana	159	251
Centro Occidente	135	265
Noreste	151	350
Noroeste	179	371
Sur	101	200
Sureste	160	291
Plus Centro	343	521
LATAM	90	150
Oficina Central	168	165
<b>TOTAL</b>	<b>1,486</b>	<b>2,564</b>

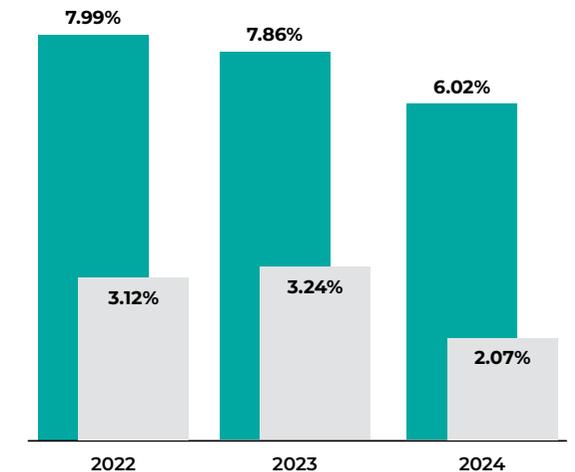


# TASA DE ROTACIÓN

GRI 401-1 SASB SV-HL-310a.1 - SASB Prácticas laborales

La tasa de rotación es un indicador que nos permite evaluar la estabilidad y el compromiso en nuestro equipo de trabajo. A continuación, presentamos los resultados que hemos obtenido en los últimos tres años:

■ Voluntaria<sup>1</sup>
■ Involuntaria



TASA DE ROTACIÓN POR REGIÓN	Masculino			Femenino		
	DE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS	DE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
Metropolitana	12.31%	8.37%	8.58%	8.82%	9.72%	8.61%
Centro Occidente	12.48%	10.12%	7.41%	11.20%	8.34%	5.56%
Noreste	12.02%	10.83%	10.15%	9.31%	7.29%	7.89%
Noroeste	12.49%	9.64%	6.28%	12.78%	9.88%	7.05%
Sur	5.78%	3.33%	2.11%	7.33%	4.38%	5.05%
Sureste	10.43%	9.80%	4.32%	8.33%	5.78%	5.02%
Plus Centro	14.58%	16.33%	9.84%	13.37%	10.84%	8.37%
LATAM	7.38%	7.41%	3.95%	6.27%	5.04%	4.52%
Oficina Central	3.45%	2.58%	2.78%	4.12%	1.70%	0.68%

<sup>1</sup> El porcentaje de rotación voluntaria contempla las desvinculaciones solicitadas por el colaborador.

\* Contratamos a nuestros colaboradores por periodos indeterminados.

\* Los datos recopilados corresponden a registros internos al cierre de 2024.

# ALCANCE JUMP & GROW

GRI 3-3, Tema material: Desarrollo profesional y crecimiento

A través de Jump & Grow impulsamos el desarrollo interno de nuestros colaboradores, brindando herramientas que coadyuven a su crecimiento profesional, reduzcan la rotación y les permitan acceder a mejores posiciones dentro de la compañía. Para ello, se les motiva a continuar con su formación académica o a tomar cursos especializados.

Además, promovemos la integración de colaboradores de diversas regiones para favorecer una cultura organizacional inclusiva. También impulsamos la movilidad laboral, facilitando tanto el desarrollo profesional como la reubicación personal de quienes desean explorar nuevas oportunidades dentro de la empresa.

**Nuestro programa se fundamenta en tres aspectos clave:**



**Competencias**



**Rendimiento**



**Adhesión a la cultura de Norte 19**



# LOGROS

En 2024 el **39.8%** de los colaboradores obtuvieron un mejor puesto dentro de la compañía, lo que representa un **aumento de 11.8%** respecto a 2023.

**498** nuevas contrataciones en el año.

**142** posiciones cubiertas a través de Jump & Grow.

El **44%** de los gerentes fueron promovidos internamente, lo que representa un **incremento de 15%** en comparación con 2023.



## CULTURA CITY

Proporcionamos herramientas de aprendizaje accesibles y amigables para mejorar el desempeño de los colaboradores. Usamos tecnología e innovación para fomentar una cultura de aprendizaje flexible, tal como las metodologías *microlearning*, que tienen como objetivo brindar cursos cortos que se ajusten al tiempo disponible de los colaboradores.

También, incorporamos dinámicas innovadoras y retos que impulsan la competitividad y la participación, como *Hero Guest*, una plataforma que ofrece lecciones breves con un lenguaje claro y práctico, facilitando el acceso a información clave para las áreas. Además mantenemos una comunicación constante y asesoría sobre el uso de estas herramientas, asegurando su correcta aplicación.

Por otro lado, nuestro programa de fidelización juega un papel clave al asignar **embajadores de cultura** que representan nuestros valores y contribuyen a mantener una baja rotación del personal.

## LOGROS

Gracias a iniciativas como **City Campus**, el porcentaje de colaboradores que realizaron cursos en la aplicación  **aumentó del 59% al 84% en 2024**, demostrando el impacto positivo del programa en el desarrollo del talento interno.



# CRECIENDO JUNTOS: APRENDIZAJE, CONFIANZA Y COMUNICACIÓN

GRI 3-3, 404-1 ODS 4 Meta: 4.4 Tema material: Desarrollo profesional y crecimiento, NIS B.3



*Durante 2024 cada colaborador recibió en promedio 21.78 horas de formación, lo que representa un incremento de 4.19 horas respecto a 2023.<sup>2</sup>*

<sup>2</sup> La media de horas de formación = (Total de horas de capacitación / Total de colaboradores en plantilla laboral al cierre del 2024).

<sup>3</sup> Seguimos trabajando en el desglose de las horas de capacitación por categoría laboral, el cual estará disponible en futuras actualizaciones del informe.

## APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

El aprendizaje continuo, la confianza y la comunicación efectiva son pilares para fortalecer nuestra cultura organizacional. Fomentamos el desarrollo de nuestro equipo a través de un plan anual de sesiones de refuerzo en áreas específicas.

A finales de cada año trabajamos con los líderes de las diversas áreas para detectar necesidades de capacitación, asegurando que nuestros programas estén alineados con las prioridades estratégicas.

Además mantenemos una estrategia flexible, lo que nos permite ajustar las capacitaciones durante el año en función de temas emergentes.

### A continuación destacamos los resultados a nivel empresa durante 2024:



Se impartieron un total de **88,214 horas de capacitación**, lo que representa un **incremento de 21,347 horas respecto a 2023<sup>3</sup>**



**244 sesiones** de capacitación



**608 cursos** proporcionados



**4,050 colaboradores** capacitados

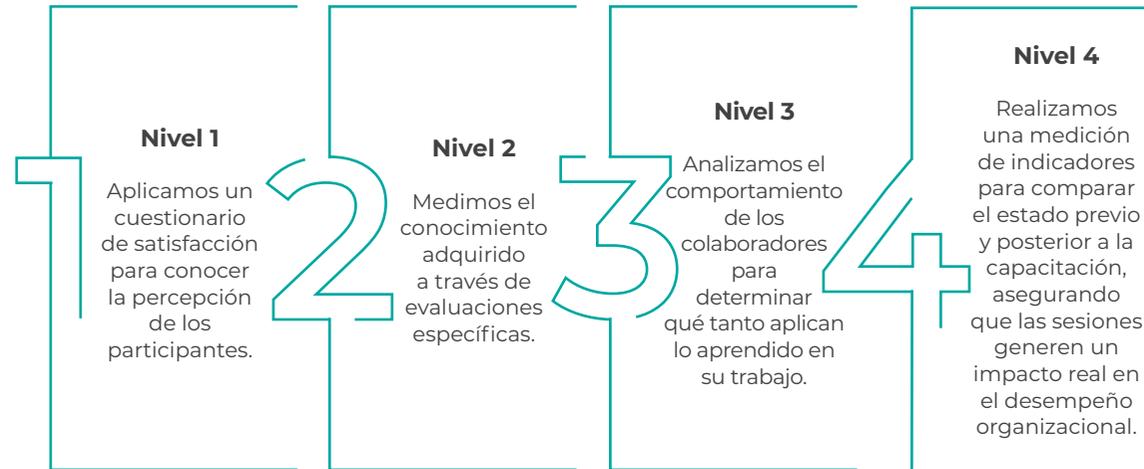


**9,687 horas** de capacitación por **hombres**



**15,501 horas** de capacitación por **mujeres**

Posterior a las capacitaciones realizamos evaluaciones de impacto para medir el desempeño de los colaboradores y la efectividad del aprendizaje. Estas evaluaciones se estructuran en los siguientes niveles:



Este enfoque reafirma que en Norte 19, la experiencia en sostenibilidad se construye desde el crecimiento de cada colaborador.

Por otra parte, implementamos el **programa de Onboarding** diseñado para favorecer la adaptabilidad de los nuevos integrantes a nuestra cultura organizacional, sus funciones específicas y los procesos de su puesto. A este programa participaron 505 colaboradores, quienes se integraron de manera más efectiva a la compañía y a sus nuevos roles.

También se impartió el curso **Todo lo que importa**, con el objetivo de dar a conocer a los colaboradores de Norte 19 nuestra filosofía organizacional. Esta iniciativa buscó fortalecer el compromiso con la cultura interna, fomentando el buen servicio al cliente, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva entre las distintas áreas del hotel. A este curso asistieron 2,305 colaboradores, quienes pudieron reforzar estos valores clave para mejorar la experiencia dentro de la compañía.

Y continuamos con el programa de **Coaches Técnicos**, que actúa como generador de talento. Este programa tiene como objetivo detectar a colaboradores con alto potencial en distintas áreas, quienes son seleccionados para ser capacitados y posteriormente certificados bajo este programa.

*129 candidatos fueron capacitados para convertirse en Coaches Técnicos, generando un impacto positivo en el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.*

Entre sus funciones principales se incluyen:

- Capacitar a nuestros colaboradores.
- Compartir su experiencia con nuevos miembros del equipo.
- Respetar los procesos, estándares, identidad de marca y la cultura organizacional de Norte 19.

En 2024:



**117** **Coaches Técnicos** certificados con la metodología **TWI Job Instruction**, lo que representa un incremento de **19 coaches** en comparación con 2023.



**496** **colaboradores** beneficiados con la capacitación de **Coaches Técnicos**.



**19,840** **horas** de entrenamientos impartidos por nuestros **Coaches Técnicos**.

# CLIMA LABORAL

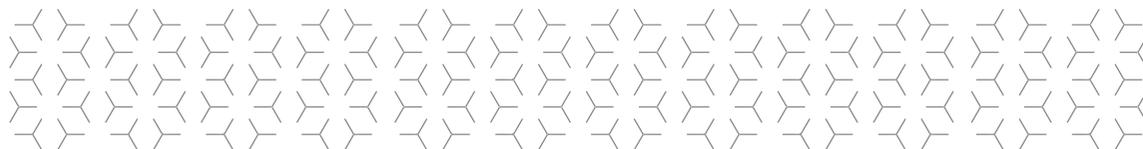
GRI 3-3, **Tema material:** Condiciones laborales justas

Un entorno de trabajo positivo facilita la colaboración, fomenta la creatividad y fortalece las relaciones interpersonales, lo que contribuye a una mayor eficiencia y a la consecución de los objetivos organizacionales. Alineado a ello, hemos desarrollado tres iniciativas clave que nos permiten fortalecer el crecimiento y bienestar de nuestro equipo:

- La iniciativa **Exprésate** nos permite evaluar el clima laboral y comprender las necesidades de nuestros colaboradores.
- **Viaje de Experiencias**, nuestra más reciente iniciativa, acompaña a los nuevos integrantes en su proceso de integración, asegurando una transición fluida a nuestra cultura organizacional.
- **Horizonte 360** es nuestra herramienta de evaluación de liderazgo, que nos permite identificar oportunidades de desarrollo y reforzar habilidades a través de sesiones de coaching y retroalimentación continua.

Se alcanzo un

# 93% de involucramiento de la cadena en las tres iniciativas



# LOGROS EN 2024



Formamos parte del **Ranking TOP+América**, una evaluación anual realizada por TOP Companies y El Economista, que destaca a las empresas con mayor impacto cultural y el clima organizacional en América Latina.



Por cuarto año somos reconocidos como Súper Empresas en el **Ranking de Súper Empresas para Mujeres**, otorgado por TOP Companies y Expansión que evalúa a las empresas que ofrecen mejores condiciones laborales para las mujeres.



Distinguidos por TOP Companies como una de las **Empresas Culturalmente Poderosas**, por ser innovadora y enfocada en el capital humano siguiendo los más altos estándares de calidad y servicio.



Además, a finales del 2024, obtuvimos el reconocimiento de **Great Place To Work**, que destaca nuestro esfuerzo por tener un excelente ambiente laboral, basado en la confianza, el respeto y el bienestar de nuestros colaboradores.

**Estos reconocimientos reflejan nuestra manera de hacer sostenibilidad, desde lo humano y lo cotidiano.**

# LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

GRI 2-30 ODS 16 Meta: 16.7 COP: Principio 1, 2 y 3

La libertad de asociación es un derecho fundamental que permite a las personas formar grupos, sindicatos u organizaciones para defender sus intereses y participar en la vida pública y laboral.

En línea con las directrices establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Ley Federal del Trabajo, garantizamos que nuestros colaboradores disfruten de plena libertad para unirse a los sindicatos existentes o incluso formar nuevos, promoviendo así un entorno de trabajo inclusivo, participativo y respetuoso con los derechos de todos.

Los sindicatos cumplen con las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, asegurando que nuestros empleados tengan acceso a una representación justa y equitativa en el marco de sus derechos laborales.



**146** sindicatos registrados



**31%** de los colaboradores del total de la cadena están registrados ante un sindicato



# MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Nuestros canales de comunicación digital garantizan una difusión efectiva de la información interna en todos los niveles:

**Click-Workplace**, a través de esta plataforma digital comparable a Facebook, promovemos una comunicación continua y efectiva para transmitir de forma ágil información clave desde la alta dirección hasta los equipos operativos en los hoteles.

- Durante 2024 1,423 colaboradores interactuaron en la plataforma *Click-Workplace*.

**Workchat** es una función de mensajería digital instantánea dentro de Click-Workplace que facilita la comunicación en tiempo real entre colaboradores.

**Tablero de Comunicación** en cada hotel, para aquellos colaboradores que no disponen de equipos de cómputo ni correo institucional, en el tablero publicamos datos importantes como el cumpleaños del mes, la comida bimestral y la premiación del colaborador del mes, reforzando así el bienestar emocional dentro del equipo.

**Mailing** es una herramienta clave para la difusión de información interna, permitiéndonos comunicar eventos corporativos como aperturas, lanzamientos de campañas y nombramientos de manera directa y efectiva.



# EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

GRI 404-3, NIS B.4

La evaluación del desempeño es una herramienta que nos permite identificar fortalezas, áreas de oportunidad y el impacto del trabajo de cada colaborador dentro de la compañía.

Implementamos el programa institucional de evaluación del desempeño **Begginer Effectivity Culture (BEC)**, un proceso manejado de manera cuatrimestral y diseñado para medir en forma integral los comportamientos, la efectividad en el cumplimiento de indicadores claves de rendimiento (KPIs, por sus siglas en inglés) y el apego a nuestra cultura organizacional.

*747 colaboradores evaluados en Hoteles.*

*337 colaboradores evaluados en la Oficina Central.*

**28% de nuestros colaboradores** participaron en las evaluaciones de desempeño, abarcando diversas categorías laborales que incluyen:

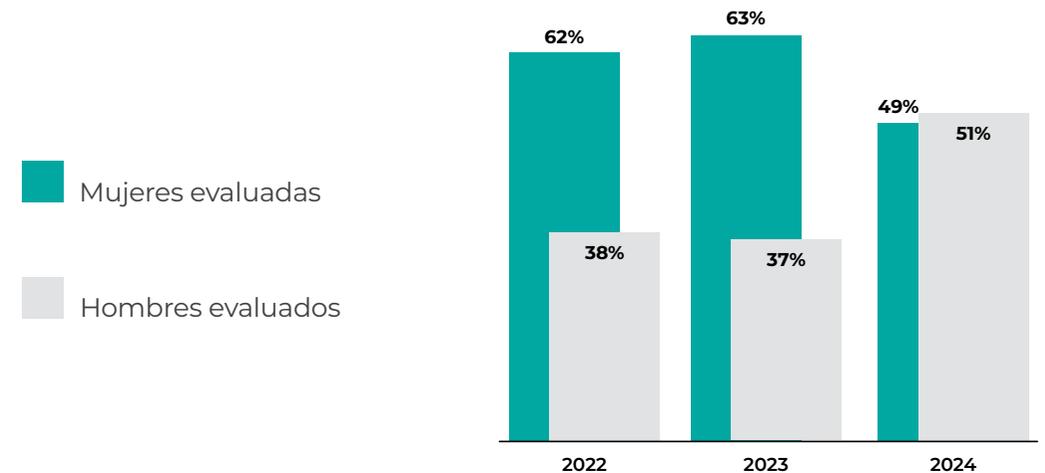
## Hoteles

- Contador General
- Ejecutivo de Ventas
- Gerente de Ventas
- Jefe de Alimentos y Bebidas
- Gerente General
- Gerente Operativo
- Jefe de Servicio y Venta Directa

## Equipo de Oficina Central

Como parte del proceso se entrega el **Plan de Desarrollo Individual (PDI)**, documento que permite a cada colaborador visualizar su evolución en habilidades y competencias clave. Este enfoque fomenta una cultura de retroalimentación continua, donde cada persona, con base en su evaluación y calificación, puede gestionar su desarrollo y fortalecer su trayectoria dentro de la compañía, bajo una visión que asume que el desarrollo individual también es una experiencia de sostenibilidad.

## EVALUACIONES APLICADAS POR GÉNERO



# SALARIOS, BENEFICIOS Y PRESTACIONES

GRI 3-3, 401-2 **SASB** Prácticas laborales SV-HL-310a.3 **ODS 3 Meta: 3.4 Tema material:** Condiciones laborales justas

La satisfacción y el bienestar es fundamental, por ello ofrecemos condiciones laborales competitivas, salarios justos, beneficios y prestaciones a todos nuestros colaboradores. Asimismo, buscamos crear un ambiente de trabajo positivo, fortalecer la fidelidad y el compromiso con la empresa.

*Cada uno de nuestros colaboradores recibe una remuneración superior al salario mínimo establecido por la ley.*

ZONA	2022	2023	2024
Metropolitana	\$42.00	\$46.67	\$48.74
Centro occidente	\$43.96	\$47.89	\$52.43
Noreste	\$44.81	\$50.28	\$53.58
Noroeste	\$46.31	\$53.68	\$58.80
Sur	\$36.30	\$42.91	\$46.24
Sureste	\$40.48	\$45.95	\$49.37
Plus Centro	\$46.21	\$50.61	\$54.85

**\$52.00 es el salario promedio por hora a nivel nacional en nuestros hoteles**

<sup>4</sup> Los beneficios no hacen distinción entre aquellos en periodo de prueba.

<sup>5</sup> Esta prestación no se ofrece a todos los colaboradores.

<sup>6</sup> Esta prestación no se ofrece a todos los colaboradores.

## PRESTACIONES Y BENEFICIOS

Contamos con prestaciones y beneficios integrales que nos permiten atraer y retener talento, mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y promover un ambiente laboral positivo. Además, estos incentivos contribuyen al desarrollo profesional y personal de cada colaborador, impactando directamente en su desempeño y satisfacción dentro de la compañía.

### BENEFICIOS COLABORADORES<sup>4</sup>

#### Beneficios Oficinas Centrales

1. Aguinaldo superior a lo establecido por la ley
2. Bonos por desempeño
3. Vacaciones superiores a las requeridas por la ley
4. Plan de jubilación conforme a las disposiciones del IMSS
5. Prima vacacional superior a la establecida por la ley
6. Fondo de ahorro
7. Seguro de vida
8. Vales de despensa
9. Seguro de Gastos Médicos Mayores
10. Permisos parentales para paternidad y maternidad

#### Beneficios Colaboradores Hoteles

1. Aguinaldo conforme a lo establecido por la ley
2. Permisos parentales para paternidad y maternidad
3. Vacaciones conforme a lo requerido por la ley
4. Seguro de vida<sup>5</sup>
5. Seguro de Gastos Médicos Mayores<sup>6</sup>
6. Prima vacacional conforme a lo establecido por la ley
7. Jubilación de acuerdo con las disposiciones del IMSS
8. Bonos por desempeño

*Comprometidos con que nuestros colaboradores se sientan valorados y respaldados en cada etapa de su crecimiento.*

Para lograr este objetivo, en 2024 seguimos llevando a cabo diversas acciones, entre las que se incluyen:



**Programas de desarrollo y capacitación** para nuestro equipo.



**Reuniones anuales** de planificación para establecer metas y estrategias.



**Eventos de integración** para fortalecer el sentido de pertenencia y trabajo en equipo.



**Ofrecimiento de hospedaje** en nuestros hoteles con tarifas preferenciales para nuestro personal.



**Establecimiento de convenios** con diferentes empresas para beneficio de nuestros colaboradores.



**Implementación de una Política Derechos Humanos y No Discriminación** para garantizar un ambiente inclusivo y respetuoso.



**Ejecución del Programa En Buena Compañía**, que promueve el bienestar y la salud de nuestro equipo.



**Aplicación de días vacacionales** de acuerdo a la Reforma Laboral, artículo 76 de la Ley Federal del Trabajo.



# BIENESTAR Y SEGURIDAD DE NUESTRO EQUIPO

GRI 3-3 **Tema material:** Salud, seguridad y protección del huésped y del colaborador

En Norte 19 priorizar la salud significa proporcionar acceso a programas de prevención, atención médica y promoción de hábitos saludables que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores. Fomentamos el bienestar a través del equilibrio entre la vida laboral y personal, en un entorno positivo donde los colaboradores se sientan motivados, valorados y con oportunidades de desarrollo.

*Cuidar a quienes forman parte de nuestro equipo es parte esencial de nuestra forma de hacer sostenibilidad.*

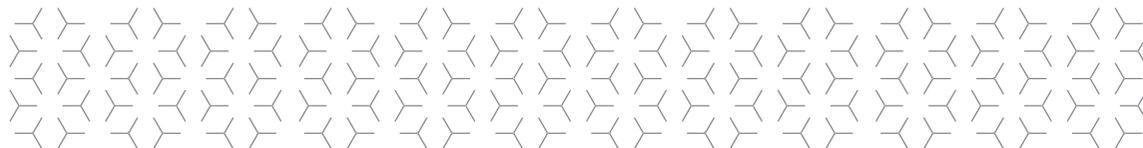
Por otro lado, la seguridad laboral es esencial para prevenir riesgos y garantizar condiciones de trabajo seguras, minimizando accidentes y promoviendo el cumplimiento de normativas en cada una de nuestras operaciones.

## PROGRAMA DE BIENESTAR

GRI 3-3, 403-6, 403-7, **Tema material:** Bienestar integral de los colaboradores

Estamos comprometidos con la salud, seguridad y bienestar de nuestros colaboradores, es por ello que seguimos impulsando nuestro Programa Buena Compañía, a través del cual fomentamos el movimiento físico de manera habitual, promovemos la salud emocional, invitamos a adoptar mejores prácticas financieras y a fortalecer una cultura de sostenibilidad, no solo entre nuestros colaboradores, sino también en su entorno.

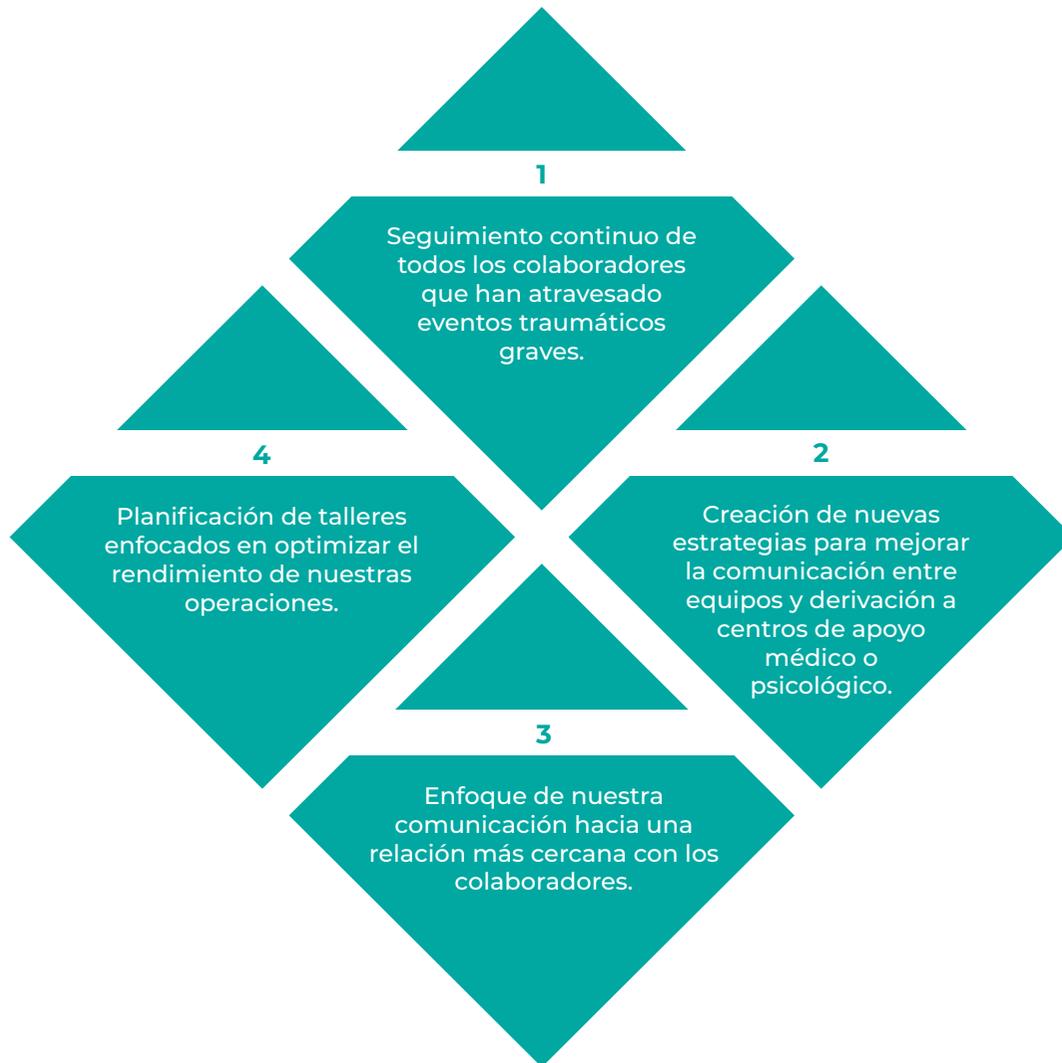
Durante 2024 llevamos a cabo diversas actividades para reforzar estos pilares.



SALUD FÍSICA	SALUD EMOCIONAL	SALUD FINANCIERA
Jornadas de vacunación	Realización de talleres enfocados en el bienestar emocional de nuestro equipo	Beneficios de descuentos en establecimientos educativos y de entretenimiento para nuestros colaboradores
Campañas de revisiones médicas	Reconocimiento a nuestros colaboradores por su desempeño	Talleres sobre temas financieros
Actividades de prevención y diagnóstico de cáncer de mama	Reforzamiento del canal de denuncias a través de CONFÍA	
Campañas de prevención de violencia familiar	Elaboración de materiales y eventos tanto digitales como presenciales relacionados con el equilibrio entre el trabajo y el hogar, en cumplimiento de la NOM-035	
Talleres sobre alimentación saludable		
Retos de <i>mindfulness</i>		

Implementamos la normativa NOM-035 para identificar y mitigar los riesgos psicosociales, promoviendo un entorno laboral saludable y seguro. Esta medida es clave para reducir el estrés, prevenir trastornos psicológicos y fortalecer la cultura organizacional, mejorando la comunicación, el liderazgo y la gestión de conflictos.

**Hemos llevado a cabo acciones en nuestros hoteles con la participación del 100% de nuestro equipo para:**



## APEGO A LA LEGISLACIÓN

GRI 403-1, 403-8 SASB Prácticas laborales SV-HL-310a.2, NIS B.5

Como parte de nuestro compromiso con la salud y seguridad de nuestros colaboradores, contamos con un **Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)**, alineado con nuestra **Política de Salud y Seguridad**, garantizando su aplicación al 100% de nuestra plantilla. Este sistema es gestionado por el **Comité de Seguridad e Higiene** y opera en cumplimiento con el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Además, internamente, disponemos de un **Manual de Seguridad**, el cual define los lineamientos y acciones clave de nuestro sistema de gestión. Nuestras operaciones cumplen con las regulaciones vigentes y se apegan a las leyes laborales.

*Cero incumplimientos legales durante 2024.*

Para conocer más acerca de nuestra **Política Salud y Seguridad** le invitamos a consultar la sección **Sostenibilidad/ Políticas** de nuestra página web: <https://norte19.com/home>



# GESTIÓN DE RIESGOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO

GRI: 403-2, 403-3, 403-4, 403-9, 403-10 ODS 8 Meta: 8.8, NIS B.6

La gestión de riesgos en los centros de trabajo es un pilar fundamental para garantizar un entorno seguro, prevenir accidentes y proteger la salud de los colaboradores. Identificar, evaluar y mitigar los riesgos laborales reduce incidentes y costos asociados, también promueve una cultura organizacional enfocada en la prevención y el bienestar.

El área de Capital Humano lleva el control y seguimiento del panorama de riesgos laborales, lo que permite anticiparse a posibles incidentes y diseñar estrategias de prevención. Asimismo, nuestro protocolo de salud y seguridad juega un papel esencial en la reducción de riesgos dentro de la compañía, su correcta implementación asegura que los colaboradores conozcan y sigan las medidas preventivas necesarias para realizar sus funciones de manera segura. Así priorizamos la salud de nuestro equipo y el cumplimiento de normativas vigentes.



*Seguimos fortaleciendo nuestros sistemas de seguridad con el objetivo de crear un ambiente laboral protegido y libre de riesgos.*

**En 2024 llevamos a cabo acciones para garantizar seguridad en el área de trabajo:**



**Pláticas de concientización** y prevención de accidentes.



**Reforzamos el uso correcto** del equipo de protección personal adecuado para cada área.



**Fomentamos el mantener las áreas en orden** y sin objetos que obstaculicen la movilidad.



**Implementamos medidas de seguridad** en todos los procesos operativos.



**Reforzamos** el manejo adecuado de los materiales de trabajo.

# COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE

Contamos con un Comité de Seguridad e Higiene que sigue las directrices de la NOM 019 STPS. Este comité se encarga de planificar, alinear, implementar medidas para mejorar y evaluar continuamente las acciones implementadas. Se reúne cada tres meses para dar seguimiento a sus funciones.



7 Índice de lesiones con tiempo perdido = (Número de accidentes ocurridos en un periodo / # Horas Hombre Trabajadas).

\* Tenemos cero fallecimientos por accidentes o enfermedades laborales.

\* Los principales tipos de lesiones son: esguince cervical y contracturas derivadas del procedimiento de limpieza general en habitaciones y áreas públicas.

\* La tasa TRIR fue de 2.65.

\* Durante el 2024, el resultado estimado de la tasa de lesiones por accidente laboral es calculada con base al número de colaboradores en los hoteles, laborando en un periodo de 52. semanas, 6 días y 8 horas trabajadas (sin considerar días vacacionales, días de ausencia o con licencias médicas, permisos, etc.).

## FUNCIONES DEL COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE

Fomentar la participación de los trabajadores en el Sistema de SST.	Garantizar la competencia y capacitación en temas de SST.
Planificar y desarrollar la aplicación del Sistema de SST.	Implementar medidas preventivas, correctivas y de mejora continua.
Controlar y medir los riesgos identificados.	Facilitar la comunicación interna para la prevención de riesgos laborales.
Asegurar el cumplimiento de la Política en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST).	

Derivado de ello, en 2024 obtuvimos los siguientes resultados:

**123** accidentes no fatales

**125** colaboradores tuvieron accidentes o enfermedades profesionales

**0** fatalidades

**2** enfermedades profesionales/laborales

**2,700** días de trabajo perdido

**21,600** horas hombre perdidas

**2.65** Índice de Frecuencia de Lesiones con Tiempo Perdido (*Lost-time injury frequency rate for employees [LTIFR]*)<sup>7</sup>

# PROTECCIÓN CIVIL

GRI 403-5

La protección civil es una prioridad dentro de nuestra cultura organizacional, garantizando que nuestros colaboradores y huéspedes cuenten con un entorno seguro y preparado ante cualquier eventualidad.

Mantenemos una comunicación constante con nuestros equipos operativos para reforzar la prevención y respuesta ante crisis a través de nuestra plataforma interna *Click-Workplace*, abordando temas como protocolos en caso de incendio, evacuación y otras emergencias.

*En 2024 no se registraron situaciones fuera de control, lo que refleja la eficacia de los protocolos establecidos, protocolos y el compromiso de nuestros colaboradores con la seguridad.*

Desde la parte operativa contamos con un Comité de Protección Civil, encargado de coordinar acciones de evacuación, primeros auxilios y brigadas de emergencia.

En cumplimiento con la normativa vigente, los hoteles tienen la responsabilidad de realizar simulacros para distintos tipos de emergencias, como sismos, huracanes e inundaciones, al menos dos veces al año. Además reforzamos la capacitación trimestralmente para garantizar que todos los colaboradores estén preparados ante cualquier situación.

*Actualmente, contamos con 15 brigadistas en promedio por cada uno de nuestros hoteles que están capacitados para actuar en caso de incidentes, asegurando una respuesta rápida y efectiva.*

Por otra parte, ante el creciente impacto del cambio climático, intensificamos nuestros esfuerzos en fortalecer la resiliencia y adaptación de nuestras infraestructuras y operaciones frente a fenómenos meteorológicos extremos y desastres naturales. Esto incluye la implementación de análisis de riesgos climáticos, la adaptación de protocolos de emergencia y la actualización de nuestros planes de continuidad del negocio, asegurando la operación ininterrumpida de nuestros hoteles.

Para mejorar nuestra capacidad de respuesta incrementamos la capacitación en gestión de crisis climáticas y fomentamos la colaboración intersectorial para compartir recursos y mejores prácticas. Asimismo, la integración de tecnologías avanzadas, como sistemas de monitoreo ambiental y simulaciones predictivas, nos permite anticiparnos y responder de manera más efectiva ante eventos adversos.

## Hemos logrado alcanzar los siguientes resultados:



**983**

colaboradores capacitados en salud y seguridad



**942**

brigadistas a nivel cadena



**105**

simulacros aplicados



**25**

cursos impartidos



# DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

GRI 3-3, 405-1 ODS 4 Meta: 4.5 ODS 10 Meta: 10.2 Tema material: Condiciones laborales justas COP: Principio 1, 2 y 6, NIS B.1



*La inclusión y la diversidad son parte de nuestros valores y los practicamos en nuestro día a día.*

Promovemos un ambiente de diversidad e inclusión en el que cada colaborador se sienta valorado y respetado, independientemente de su origen, identidad o capacidades. Con el propósito de fortalecer nuestro programa de inclusión seguimos implementando estrategias y herramientas clave que fomentan una cultura organizacional más equitativa y accesible para todos. Esta convicción es parte de nuestra experiencia en sostenibilidad: una forma de hacer las cosas donde la diversidad suma y transforma.

Como parte de este compromiso avanzamos en el proceso de certificación interna, con **Aliados** en los hoteles, asegurando que nuestras prácticas cumplan con estándares de igualdad de oportunidades. Además realizamos sesiones, capacitaciones y conferencias dirigidas a nuestros colaboradores para sensibilizar y generar conciencia sobre la importancia de la inclusión en el entorno laboral.

Para garantizar que nuestras políticas reflejen nuestra visión de respeto, igualdad y equidad, en 2024 seguimos impulsando procesos clave:

- Política de Derechos Humanos y No discriminación
- Continuidad a lineamientos del Código de Ética
- Adoptamos el Modelo de Diversidad e Inclusión en todos los niveles de la empresa
- Llevamos a cabo procesos de reclutamiento sin prejuicios

# PROGRAMA ALIADOS

Reafirmamos nuestro compromiso con la diversidad e inclusión a través del **Programa Aliados**, una iniciativa que ha sido rediseñada y fortalecida, garantizando su alineación con nuestra identidad y valores. Como parte de este proceso hemos actualizado materiales y redefinido estrategias para reflejar nuestra evolución hacia un entorno más accesible.

Además colaboramos con diversas fundaciones y asociaciones especializadas, lo que nos permite fortalecer nuestras iniciativas, aplicar mejores prácticas y garantizar que nuestro modelo organizacional integre principios de equidad y no discriminación.

*A través del Programa Aliados, seguimos consolidando una cultura organizacional basada en el respeto, la diversidad y la igualdad de oportunidades.*

**El programa se estructura en cinco pilares que buscan generar conciencia y acciones en favor de la inclusión:**



## Diversidad funcional

Impulsamos la integración laboral de personas con discapacidad mediante entornos accesibles y adaptaciones necesarias.

01

## Comunidad LGBTQ+

Fomentamos espacios de trabajo seguros, libres de discriminación y con igualdad de oportunidades para todas las personas.

02

## Equidad de género

Trabajamos en la eliminación de brechas de género y en la promoción de un desarrollo profesional equitativo.

03

## Diferencia generacional

Valoramos la riqueza de experiencias que aporta cada generación, incentivando el aprendizaje y la colaboración intergeneracional.

04

## Orígenes y comunidades etnolingüísticas

Respetamos y promovemos la inclusión de personas pertenecientes a pueblos originarios, integrando su identidad cultural en nuestros espacios laborales.

05

**Cinco pilares clave**

# PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

ODS 10 Meta: 10.2 COP: Principio 1, 2 y 6

Esta iniciativa forma parte de nuestro pilar de Diversidad Funcional, y tiene como objetivo integrar a personas con discapacidad auditiva en nuestras operaciones, resaltando el fomentar un entorno más inclusivo y accesible y enriquecemos el trabajo en equipo, promovemos la empatía y fortalecemos nuestras estrategias de comunicación.

Además, bajo esta línea, hemos desarrollado un Diccionario Turístico en Lengua de Señas, una herramienta clave que facilita la comunicación y mejora la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, contribuyendo a una mejor experiencia tanto para colaboradores como para huéspedes.

En 2024 tuvimos **13 colaboradores en promedio** con discapacidad auditiva a nivel compañía



# ALIANZA INCLUSOR

ODS 4 Meta 4.5



En colaboración con IncluSor, estamos desarrollando capacitaciones especializadas para nuestros colaboradores, enfocadas en la sensibilización y el uso básico de la lengua de señas. Esta iniciativa busca fortalecer la inclusión y preparar a nuestro personal para brindar una atención más accesible y empática. Asimismo, trabajamos en la creación de un cuestionario turístico en lengua de señas, diseñado para mejorar la experiencia y accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva durante su estancia en nuestros establecimientos.

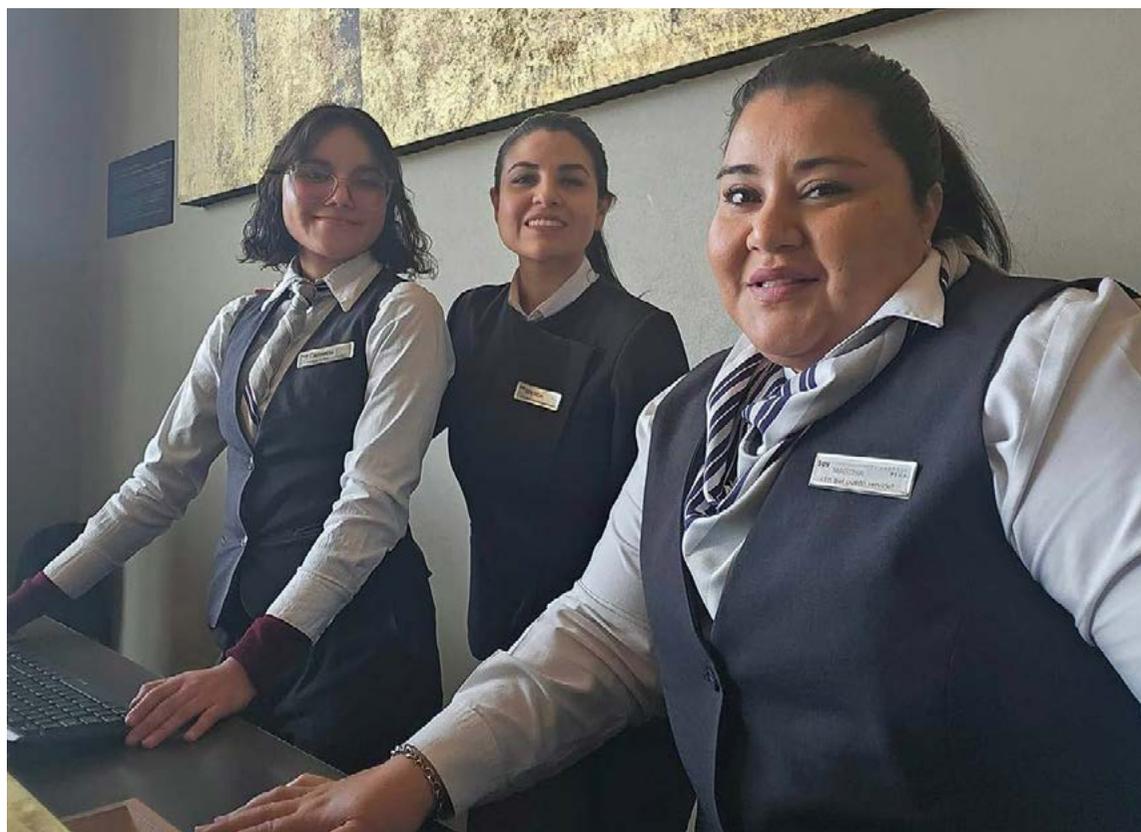


# EQUIDAD DE GÉNERO

GRI 405-1 ODS 5 Meta: 5.5 COP: Principio 1, 2 y 6

Garantizar igualdad de oportunidades para todas las personas, sin importar su género, permite aprovechar al máximo el talento y las capacidades de cada colaborador, impulsando la innovación y el crecimiento.

Promovemos la equidad de género para reducir brechas salariales, fomentar el liderazgo femenino y crear políticas de conciliación laboral y personal que beneficien a todos. Además, fortalecemos nuestro compromiso con la diversidad, la inclusión y los Derechos Humanos, lo que puede traducirse en una mayor atracción y retención de talento.



*Por cuarto año reafirmamos nuestro compromiso como una Súper Empresa para Mujeres.*

En 2024 logramos:



**63%** de nuestra plantilla laboral son mujeres



**36%** de mujeres en puestos TOP directivos



**48%** de mujeres en posiciones Directivas Junior

## COMUNIDAD LGBTQ+

ODS 10 Meta: 10.2 COP: Principio 1, 2 y 6

En Norte 19 la no discriminación es un principio fundamental. Respetamos y protegemos la integridad de nuestros colaboradores y huéspedes, sin distinción de orientación sexual, identidad de género u otras características personales. Creemos firmemente que la diversidad enriquece nuestro entorno laboral y fortalece nuestras relaciones, por lo que promovemos un ambiente inclusivo, seguro y respetuoso para todas las personas.



## ORIGENES - COMUNIDADES ÉTNICAS

ODS 11 Meta: 11.4 COP: Principio 1, 2 y 6

Es vital comprender los orígenes y las conexiones de nuestros colaboradores con las comunidades. Gracias a la información recabada en nuestro censo realizado en 2024, hemos enfocado nuestros esfuerzos en fortalecer la comunicación inclusiva dentro de nuestro equipo. Este enfoque subraya la importancia de la diversidad cultural en los lugares donde desarrollamos nuestras operaciones.



## DIFERENCIA GENERACIONAL

Reconocemos el cambio generacional de la familia de Norte 19. Con esta iniciativa buscamos crear un espacio de comunicación funcional entre diversas generaciones, con la finalidad de crear un liderazgo efectivo en la interacción y comunicación con los equipos de trabajo.



# CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL DE MÉXICO

GRI 3-3, 203-2, 408-1, 413-1 ODS 5 Meta: 5.1 ODS 16 Meta: 16.1 COP: Principio 1, 2, 4, 5 y 6 Tema material: Promoción del turismo responsable. Tema material: Participación y empoderamiento de comunidades e Impacto económico local

El Código de Conducta Nacional, promovido por la Secretaría de Turismo (SECTUR), tiene como fin principal proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes, buscando prevenir situaciones de explotación sexual y/o laboral. Al adherirnos a este protocolo, reforzamos nuestro compromiso con la implementación de estas medidas dentro del sector turístico, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida en las comunidades donde operamos y combatiendo de manera decidida la trata de personas, con especial énfasis en la explotación de menores en sus diversas formas.

*125 de nuestros hoteles están adheridos al Código de Conducta Nacional.*



**Alineado a ello, llevamos a cabo las siguientes acciones:**

01

Capacitaciones a nivel regional y en toda la cadena hotelera, con el respaldo de una agencia especializada y certificada por la Secretaría de Turismo.

02

Implementación del Protocolo para la Adhesión al Código de Conducta Nacional.

03

Desarrollo de un Protocolo de acción institucional específico para Norte 19.

04

Obtención de constancias de certificación para cada propiedad.

# INVERSIÓN SOCIAL Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

GRI 2-28, 3-3, 203-1, 203-2 **Tema material:** Participación y empoderamiento de comunidades e Impacto económico local **COP:** Principio 1

Sabemos que generar valor no se trata solo de hacer crecer nuestra empresa, sino de impulsar estrategias que también mejoren la calidad de vida y promuevan el desarrollo integral de las comunidades donde operamos. Por ello, las alianzas estratégicas y la inversión social son pilares de nuestro compromiso con un crecimiento sostenible.

*En Norte 19 la sostenibilidad se vive en comunidad: esa es nuestra forma de hacer las cosas.*

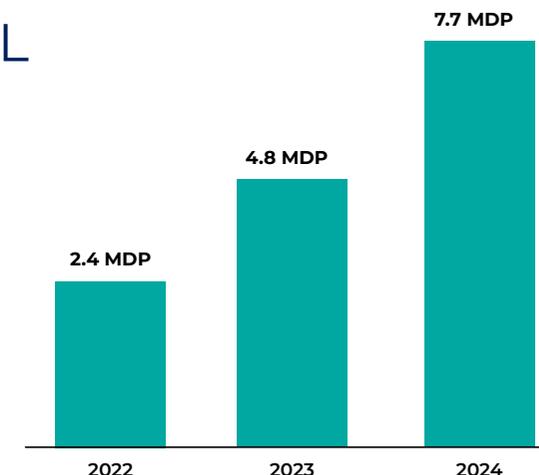
En este sentido canalizamos nuestros esfuerzos en proyectos que fortalecen la infraestructura comunitaria y los servicios esenciales, como el acceso al agua, la movilidad activa, la recuperación de espacios públicos y la resiliencia ambiental. Estas iniciativas, en colaboración con aliados clave, han generado beneficios tangibles y sostenibles para miles de personas. Además, en línea con nuestra **Política de Donación y Voluntariado**, realizamos donaciones en especie a nivel local para apoyar a organizaciones sin fines de lucro, contribuyendo al desarrollo social y a una mejor calidad de vida.

Por quinto año consecutivo lanzamos nuestra convocatoria para apoyar a las organizaciones de la sociedad civil en colaboración con el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). A través de una plataforma diseñada para facilitar la participación, invitamos a estas organizaciones a presentar proyectos en temas relevantes para nuestros grupos de interés, con la oportunidad de recibir noches de hospedaje en donación. Esta iniciativa forma parte de nuestra estrategia de Impacto City, cuyo objetivo es sumar esfuerzos con organizaciones clave para generar un impacto social positivo.



## INVERSIÓN SOCIAL

*En 2024 aumentamos nuestra inversión social en 60.4% en comparación con 2023.*

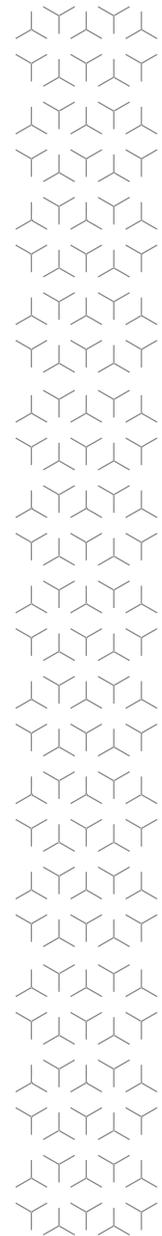


En 2024 logramos brindar importantes beneficios a diversas organizaciones, contribuyendo al desarrollo de proyectos que fortalecen nuestra comunidad y que trabajan en línea con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Nuestro compromiso se materializa a través de inversiones económicas y en especie, mediante nuestra inversión social de \$7.7 MDP, mismas que a continuación se mencionan.

- **Inversión en especie de 2,963 noches de hospedaje.**
- **Inversión económica enfocada en proyectos de compensación de emisiones.**
- **Inversión económica para el apoyo a 500 familias beneficiadas con canastas básicas para la iniciativa #SolidaridadconGuerrero afectadas por el huracán John.**
- **Más de 273,000 personas beneficiadas mediante iniciativas en comunidades.**

### Nuestras principales alianzas se dividen en:



# DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



ODS: 3 meta 3.4, ODS: 10 meta 10.2

**340 beneficiados** de Fundación Teletón que recibieron hospedaje, permitiéndoles continuar su misión de transformar vidas.

Creemos en construir un México más inclusivo y solidario. Nos enorgullece ser un aliado de la **Fundación Teletón**, facilitando noches de hospedaje para su valioso equipo y continuar con la labor de transformar la vida de miles de personas.

Al apoyar su labor en los Centros Teletón y eventos de recaudación, contribuimos directamente a brindar atención integral a niños con discapacidad, cáncer y autismo.



ODS 17: meta 17.17

**Beneficiamos a 76 personas** con noches de hospedaje en Ciudad de México, Chiapas, Yucatán y Nuevo León.

Con la iniciativa **Pacto por la Primera Infancia** buscamos que el desarrollo de niñas y niños en sus primeros años sea una prioridad en la agenda pública. Para ello, brindamos acompañamiento técnico a los gobiernos estatales y federal, ayudándolos a cumplir los compromisos que han firmado en favor de la primera infancia.

En este proceso las noches de hospedaje fueron fundamentales para preparar a las familias participantes antes de la firma del Pacto. Durante ese tiempo recibieron información sobre sus derechos, aprendieron herramientas de participación ciudadana y comprendieron el papel clave que juegan los gobernadores y la presidenta en garantizar que esos derechos se respeten y se cumplan.



ODS 10: meta: 10.7, ODS 16 meta: 16.1

**Durante el 2024 beneficiamos a 12 personas.**

Junto a **Asylum Access México A.C.** y mediante la Ruta de la Hospitalidad, proporcionamos un refugio seguro a las personas solicitantes de asilo durante el proceso de reconocimiento de su condición de refugiado y el ejercicio de sus derechos. La mayoría de quienes reciben apoyo de Asylum Access México provienen de Honduras, El Salvador, Guatemala y Nicaragua, así como de otros países de Centroamérica y América del Sur.





ODS 8: meta: 8.3, ODS 10: meta: 10.2

*Gracias a un esfuerzo conjunto y colaborativo, logramos impactar en la vida de **287 familias y cuidadores primarios.***

Estamos comprometidos con la construcción de una sociedad más inclusiva y equitativa. Nos sumamos a los programas y actividades que desarrolla **Juntos una Experiencia Compartida A.C.** el cual busca empoderar a las personas con discapacidad y establecer alianzas con empresas e instituciones públicas comprometidas con la inclusión social y laboral.

En 2024 contribuimos a impulsar este programa en diversas localidades como Saltillo, Ramos Arizpe, Ciudad Juárez, Silao y Ciudad de México, en donde se desarrollaron diversas iniciativas como:

- Primera Feria del Empleo en CDMX
- Programa de capacitación Empodera
- Actividades de recreación inclusiva
- Talleres de sensibilización

**Con nuestra contribución la organización logró:**

- Reclutar a 309 personas con discapacidad
- Capacitar a 287 personas con discapacidad en los programas de empodera 1 y emprende 2
- Vincular a 187 personas con discapacidad en un empleo formal y 52 personas con un autoempleo



ODS 3: meta: 3.4, ODS 10: meta: 10.2

*Durante el 2024 beneficiamos directamente a **36 miembros** de la organización y participantes del programa.*

Trabajamos para mejorar la calidad de vida de niñas, niños y jóvenes con discapacidad mediante la práctica de deportes acuáticos. Como parte de este esfuerzo, brindamos noches de hospedaje tanto al equipo de la organización como a los participantes de distintos programas, incluyendo Clínicas Deportivas Gratuitas, Escuelas Amigas y el *Road Trip*.



ODS 3: meta: 3.4, ODS 10: meta: 10.2

*Contribuimos con el hospedaje de todos los equipos de campamento para un total de **50 participantes y 10 beneficiarios indirectos.***

A través del Campamento de Baloncesto Inclusivo promovemos la inclusión, la igualdad de oportunidades y el bienestar social, físico y emocional de personas con discapacidad.

El campamento reunió a 50 jóvenes con discapacidad, ofreciéndoles una experiencia deportiva enriquecedora y accesible que fomentó su participación en el baloncesto. Para asegurar la calidad del programa, las noches de hospedaje se destinaron a entrenadores especializados en deporte adaptado, cuya presencia fue clave para fortalecer el autoestima y el desarrollo de las y los participantes.



# EDUCACIÓN

## EDUCA<sup>®</sup>

FUNDACIÓN EDUCA MÉXICO A.C.

ODS 8: meta: 8.3, ODS 10: meta: 10.2

*Durante 2024 participaron 196 personas de diferentes partes de México.*

En alianza con la **Fundación Educa México** buscamos sensibilizar a las Escuelas Normales sobre la importancia de incorporar la educación ambiental y el desarrollo sostenible como ejes transversales en la formación docente. Además promovemos espacios de reflexión sobre la necesidad de una gestión ambiental efectiva y eficiente en los centros educativos de todos los niveles.

Este programa impactó en entidades como: Ciudad de México, Coahuila, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas.



## ROBOTIX<sup>®</sup>

Fundación

ODS 4: meta: 4.4

*El 48.27% de los estudiantes beneficiados de estos programas son niñas.*

Con el programa **ROBOTIX** impulsamos el acceso a programas educativos STEM para estudiantes desde preescolar a nivel medio superior en escuelas públicas y centros comunitarios de los 32 estados del país. Nuestra labor se desarrolla a través de dos iniciativas principales:

### STEM para todas y todos

Promoción de la robótica, ciencia y tecnología en preescolar, primaria, secundaria y media superior, de escuelas públicas y centros comunitarios.

**+2,000** docentes capacitados

**93,000** estudiantes beneficiados



### Pedagogías Lúdicas

A través del taller “Aprendizaje basado en proyectos del juego”, perteneciente a la colección Pedagogía y juego: talleres para fortalecer la práctica profesional docente (desarrollada en conjunto con The LEGO Foundation), acompañamos a docentes en el diseño de experiencias educativas significativas.

**+1,300** docentes y líderes egresados

**+160,500** estudiantes beneficiados





ODS 6: meta 6.6, ODS 12: meta 12.2

*Se logró beneficiar a 500 personas de forma directa.*

En alianza con **NUHUSEHE** llevamos a cabo un programa de formación teórico-práctica en diversas comunidades del Valle de México, Estado de México, Chiapas, Veracruz, Hidalgo, Guanajuato, Oaxaca, Querétaro y Tlaxcala. El objetivo fue impulsar el acceso justo al agua, rescatar saberes ancestrales mediante prácticas sostenibles y fortalecer modelos de economía solidaria. Gracias al donativo de hospedaje, fue posible asegurar la participación de especialistas y facilitadores en cada comunidad.



ODS 4: meta 4.3, ODS 10: meta 10.2, ODS 11: meta 11.4

*Impactamos a más de 600 estudiantes indígenas, donando hospedaje al equipo del proyecto.*

Con el objetivo de fortalecer el sentido de identidad cultural y el vínculo con el entorno, se implementó un plan formativo dirigido a 680 estudiantes indígenas de nivel medio superior. Este programa abordó temas clave como la pertenencia cultural y los Derechos Humanos de los pueblos originarios.

El hospedaje fue esencial para facilitar la presencia del equipo responsable del diseño, implementación y evaluación del proyecto, así como para impulsar la colaboración con fundaciones aliadas y asegurar su adecuada ejecución.



ODS 11: meta: 11.4, ODS 13 meta: 13.3

**117 beneficiarios directos**

Creemos en la educación como motor de transformación social, y por ello respaldamos iniciativas que generen impacto en las comunidades.

A través del donativo de hospedaje facilitamos el traslado del equipo operativo de la fundación a distintos estados del país, lo que les permitió realizar diversas actividades, tales como:

- Identificar y aplicar buenas prácticas en captación y uso de agua de lluvia en diversas localidades.
- Fortalecer el trabajo de artesanas locales.
- Impulsar destinos culturales y fomentar el turismo responsable.



# SALUD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA



ODS 3: meta 3.4, ODS 10: meta 10.2

*Esta iniciativa logró:*

**54 pacientes operados**  
**116 pacientes valorados**  
**64 procesos quirúrgicos**  
**8 procedimientos dentales**

A través de esta alianza apoyamos la realización de cirugías gratuitas y atención integral para personas de bajos recursos con labio y/o paladar hendido. Para hacer posible estas jornadas quirúrgicas, es fundamental trasladar y hospedar al equipo médico voluntario y al personal de **Operation Smile México A.C.** en las localidades donde se llevan a cabo. El hospedaje forma parte esencial del convenio que permite contar con sus valiosos servicios profesionales.



ODS 3: meta: 3.4

*De la mano de FUCAM se logró beneficiar a **1,568** personas de manera directa y a **4,632** personas de manera indirecta.*

En alianza con **FUCAM A.C.** apoyamos integralmente la lucha contra el cáncer de mama, desde la concientización hasta el seguimiento médico. Bajo esta línea, llevamos servicios de sensibilización y detección oportunamente a comunidades vulnerables en distintos estados del país. Además colaboramos en la capacitación de su personal y en el mantenimiento de sus instalaciones, asegurando espacios dignos y de calidad para las comunidades.



ODS 1: meta: 1.3, ODS 2: metas: 2.1, 2.2

*Con este proyecto se logró beneficiar a **1,010** niños de estas comunidades.*

En colaboración con **Comedor Santa María A.C.** combatimos la inseguridad alimentaria en niñas y niños en situación vulnerable, brindándoles comidas nutritivas, ricas en hierro y con porciones adecuadas para favorecer su crecimiento y fomentar hábitos alimenticios saludables a largo plazo.

Gracias al donativo de hospedaje el equipo de Comedor Santa María pudo dar seguimiento y supervisión al programa en localidades de Monterrey, Saltillo, Oaxaca y Nuevo Laredo.





## PRO CYCLING TEAM

El **A.R. Monex Pro Cycling Team** tiene como objetivo posicionar a México en la élite del ciclismo internacional en la categoría *World Tour*, logrando con ello que México participe en las tres vueltas más importantes a nivel internacional: Tour de France, Giro d'Italia y Vuelta a España.

Como parte del objetivo de promover la salud y el deporte, a finales de 2023, nos sumamos para brindar noches de hospedaje a ciclistas participantes de diferentes categorías que compiten en la tercera división de Europa. Esta alianza busca destacar al único equipo mexicano de ciclismo de ruta con base en Europa desde el 2015.

En agosto de 2023 México hizo historia con el triunfo de Isaac del Toro (Ex miembro del A.R. Monex) en el Tour de France Sub 23, quien además ganó todos los *jerseys* de premiación. En 2024 nuestros esfuerzos toman más fuerza con la participación de Isaac en la Vuelta a España 2024, demostrando que el talento mexicano puede estar al más alto nivel del ciclismo mundial.

Tras dicho triunfo se logró crear los siguientes proyectos adicional al equipo Sub 23 Varonil del cuál salió Isaac del Toro:



**Equipo Sub19 Varonil (Europa):** Un equipo conformado por jóvenes ciclistas mexicanos menores de 19 años que compiten en Europa, su objetivo es prepararlos para dar el salto a categorías superiores dentro del ciclismo profesional.

**Equipo Sub23 Femenil (Europa):** Conformado por ciclistas mexicanas menores de 23 años que compiten en el circuito europeo y que busca brindarles experiencia en competencias de alto nivel y abrirlas oportunidades en equipos profesionales.

**Semillero Varonil y Femenil (México):** Programa de desarrollo de talento para jóvenes ciclistas en México, que ofrece formación y acompañamiento para que los atletas puedan llegar a niveles competitivos internacionales.

**Tour Venados: Serial Nacional de Ciclismo (México):** Un serial de carreras en distintas regiones de México con el objetivo de detectar y desarrollar talento joven. Es un evento gratuito para ciclistas de entre 15 y 23 años, eliminando barreras económicas en la detección de talento.

*Esta iniciativa logró beneficiar a:*

**20 personas** del equipo multidisciplinario de alto rendimiento

**15 personas** de equipo administrativo

**74 ciclistas** de equipos representativos

**13 equipo Sub23 Varonil**

**9 equipo Sub23 Femenil**

**8 equipo Sub19 Varonil**

**44 semillero varonil y femenil en desarrollo**

**El gran resultado de 2024** fue la contratación de Romina Hinojosa en el equipo belga Lotto Dstny, consolidando un paso más en la presencia del talento mexicano en el ciclismo profesional internacional.

# TEJIENDO COMUNIDADES SOSTENIBLES

## SOLIDARIDAD CON GUERRERO

*Nos sumamos al apoyo a las comunidades afectadas, entregando canastas básicas a **500 familias** en situación de emergencia.*

Cuando la adversidad nos golpea nos sentimos llamados a actuar y brindar apoyo en las comunidades que lo necesitan. El huracán John dejó una huella devastadora en Acapulco, Guerrero, afectando a cientos de familias. Ante esta situación no dudamos en movilizarnos para ofrecer una mano amiga.



## FUNDACIÓN HOGARES

HACEMOS COMUNIDAD

ODS 6: meta: 6b, ODS 13: meta 13.3

*De la mano de Fundación Hogares logramos impactar positivamente a **37,269 personas** de diferentes comunidades.*

Este programa busca fomentar la participación y corresponsabilidad de las y los vecinos que habitan en conjuntos de vivienda social, para que transformen su entorno en comunidades activas, con objetivos compartidos y relaciones positivas.

Gracias a esta iniciativa, se ha mejorado la calidad de vida comunitaria en diversas zonas de Ciudad Juárez, como:

- Riberas del Bravo
- Parajes de San José
- Las Almeras
- Valle de Allende
- Los Kilómetros

En esta última localidad se instalaron 15 sistemas de captación de agua pluvial en hogares seleccionados y se impartieron talleres de sensibilización ambiental sobre la importancia del agua y las prácticas sostenibles para su cuidado.



# COLECTIVO TOMATE

ODS 4: meta: 4.7, ODS 5: meta: 5.4, ODS 10: meta 10.2, ODS 11: meta 11.1, ODS 13: meta: 13.2

En colaboración con **Colectivo Tomate A.C.** impulsamos iniciativas que fortalecen la confianza colectiva, fomentan la participación ciudadana y promueven la transformación del entorno a través del arte, la cultura y soluciones basadas en la naturaleza.

## Proyectos Fortalecimiento del Tejido Social

A través de procesos participativos, buscamos mejorar las relaciones entre los miembros de las comunidades intervenidas, rescatando sus historias y reforzando el sentido de identidad local.

**7,533 personas beneficiadas directamente y 10,774 indirectamente.**

## Proyectos Resiliencia Comunitaria y Medio Ambiente - Oaxaca

Se desarrollaron soluciones sostenibles frente al cambio climático, como la revegetación de 289 m<sup>2</sup> con especies tropicales, la instalación de una cama de cultivo de plantas medicinales, un jardín y un área de descanso.

**7,632 personas beneficiadas directamente y 9,825 indirectamente.**



## Resiliencia Comunitaria y Medio Ambiente – Guanajuato

Promovimos la movilidad activa y segura para personas que se desplazan a pie o en bicicleta, con el fin de reducir enfermedades no transmisibles y lesiones, especialmente entre niñas, niños y sus cuidadoras.

**Este proyecto benefició directamente a 4,641 personas y a 11,561 indirectamente.**



## Festival de Cultura y Arte – Guanajuato

Organizamos un festival comunitario con actividades culturales, talleres, presentaciones musicales y murales realizados por artistas locales y nacionales.

**La iniciativa impactó a 5,788 personas de forma directa y a 6,530 de manera indirecta.**

## Resignificación del Espacio Público – Tlaxcala

Trabajamos en la recuperación de espacios públicos mediante el arte y el color, destacando las tradiciones y memorias colectivas de la comunidad e incentivando el turismo y la economía local.

**Se benefició a 700 personas directamente y 1,943 de manera indirecta.**



# EMPREDIMIENTO

## CUANTRIX

ODS 4: meta: 4.4, ODS 8: meta: 8.2

**60,500 menores beneficiados**  
**2,500 docentes capacitados**  
**650 escuelas participantes**

Estamos orgullosos de ser aliados del programa **Cuantrix**, una iniciativa enfocada a fortalecer la creatividad, lógica y pensamiento crítico de niños y niñas en México mediante el aprendizaje computacional y la programación. Nuestra donación de noches de hospedaje ha facilitado el acercamiento directo con figuras educativas, autoridades, aliados estratégicos y la ejecución de formaciones docentes presenciales en diversos estados de la República Mexicana en:

- Querétaro
- Nuevo León
- Toluca
- Chihuahua
- Juárez



## apac

Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral

ODS 8 meta 8.5 ODS 13 meta 13.3

*La iniciativa impactó a 90 mujeres y a sus familias.*

Con el propósito de fortalecer a nuestras comunidades, realizamos donación de noches de hospedaje para madres de personas beneficiarias de **APAC** diagnosticadas con parálisis cerebral y otras discapacidades, enfocándonos especialmente en madres de familia en situación de vulnerabilidad económica. Gracias a este apoyo, pudieron conectarse con la naturaleza y participar en una capacitación sobre huertos urbanos, donde adquirieron conocimientos básicos para cultivar sus propios alimentos en casa. Esta iniciativa les brinda acceso a productos nutritivos y libres de pesticidas, promoviendo la seguridad alimentaria y reduciendo el gasto familiar. Además, se abre la oportunidad de generar ingresos a través de la venta de hortalizas en su comunidad, fomentando el autoempleo y una cultura de sostenibilidad.



## POSIBLE

ODS: 8 Meta 8.2, 5 ODS 5 Meta 5

*63 participantes de 15 estados de México.*

El Programa de emprendimiento **POSIBLE** tiene como objetivo impulsar el desarrollo de proyectos innovadores a través de cinco días intensivos de talleres, mentorías y capacitación especializada. De esta manera los participantes fortalecieron sus ideas de negocio, accedieron a herramientas clave, establecieron redes estratégicas y recibieron acompañamiento para convertir sus emprendimientos en iniciativas escalables y de alto impacto. El hospedaje fue esencial para facilitar la presencia del equipo responsable y los participantes del programa.



## mujeres transformando QUINTANA ROO

ODS: 8 Meta 8.2, 5 ODS 5 Meta 5

*Gracias a un esfuerzo en conjunto, logramos impactar la vida de **316 mujeres** de forma directa.*

El programa **Mujeres Transformando Quintana Roo** es una iniciativa impulsada por el gobierno estatal en colaboración con la Secretaría de Desarrollo Económico y POSIBLE de Fundación Televisa, brindan a las mujeres herramientas y recursos diversos, incluyendo talleres de aceleración empresarial, mentorías personalizadas y una comunidad vibrante de mujeres emprendedoras locales.



## SUSTAINABLE FUTURE ED

Cubico • RADIX EDUCATION

ODS 4 Meta: 4.7 ODS 8 meta 8.5 ODS 13 Meta: 13.3

***111 menores** de diversas regiones de México participaron en la segunda Edición.*

A través del programa **Sustainable Future ED** donamos noches de hospedaje necesarios para impulsar proyectos medioambientales que pongan al centro de la conversación en México y Latinoamérica la importancia de educar en temas de medio ambiente y sostenibilidad que promuevan el liderazgo colectivo de niños y adolescentes de 10 a 18 años para que sean capaces de contribuir a los retos más cruciales que enfrenta el planeta.



# AFILIACIÓN A ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES

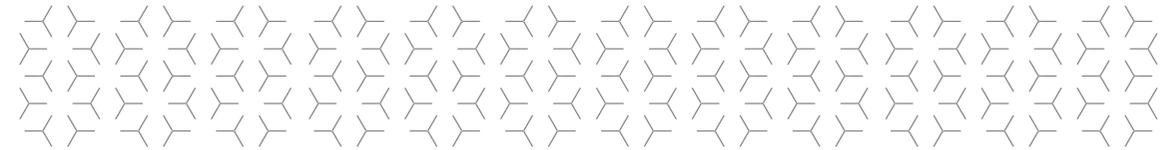
GRI 2-28, ODS 17 Meta: 17.16, COP: Principios 1, 2, 3, 6 y 7

Durante 2024 establecimos colaboraciones con instituciones tanto públicas como privadas para promover estrategias en pro de la sostenibilidad siempre buscamos fortalecer nuestra red de alianzas al unir esfuerzos con:



# VISIÓN A FUTURO

La sostenibilidad también se construye desde lo social. En los próximos años continuaremos fortaleciendo nuestras acciones para generar valor compartido, promoviendo la equidad, el bienestar y el desarrollo de las personas y comunidades con las que nos relacionamos. Seguiremos creciendo con propósito y adaptándonos con inteligencia, poniendo a las personas en el centro de nuestra estrategia.



## METAS Y PRIORIDADES



**Aprendizaje organizacional:** nuestra meta es integrar tecnología y desarrollar cursos más accesibles, dinámicos y entretenidos para todas las áreas, facilitando el aprendizaje y la aplicación práctica del conocimiento.



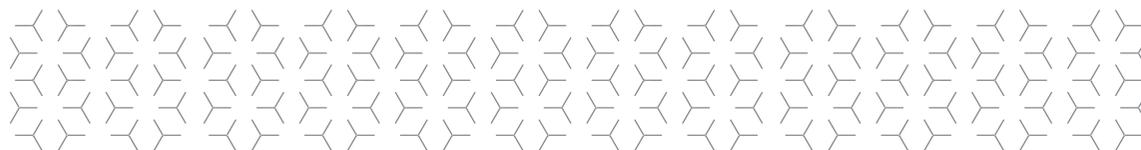
**Garantizar un ambiente laboral seguro y saludable:** seguiremos manteniendo un entorno seguro, en cumplimiento con las normativas locales e internacionales, reduciendo accidentes y promoviendo una cultura de seguridad y bienestar.



**Diversidad e inclusión:** seguiremos promoviendo un entorno inclusivo y equitativo para todos los colaboradores, avanzando hacia un modelo de trabajo sin discriminación y con igualdad de oportunidades. Capacitar a los líderes sobre diversidad por medio de talleres anuales para que puedan fomentar prácticas inclusivas en sus áreas de trabajo.



**Bienestar y satisfacción de los colaboradores:** continuaremos fortaleciendo la atracción, retención y desarrollo del talento, garantizando la calidad de vida y el bienestar de nuestros colaboradores. Para mejorar la integración y sentido de pertenencia.



# PORTAFOLIO DE CERTIFICACIONES

En Norte 19 nos enorgullece el sólido compromiso que tenemos con el cumplimiento de los más altos estándares en tres dimensiones fundamentales: ambiental, social y de gobernanza. Este enfoque integral guía nuestra forma de operar y refleja la convicción de ofrecer experiencias de calidad, responsables y sostenibles. Contamos con un

portafolio de certificaciones y reconocimientos que respaldan nuestras iniciativas y nos permiten fortalecer, de manera continua, nuestro compromiso con la sostenibilidad, el bienestar social y una gestión ética y transparente:



## Great Place to Work

- Ambiente laboral positivo y destacado



## Empresa Socialmente Responsable

- Distintivo de Responsabilidad Social Empresarial con lineamientos ASG



## Programa de clasificación hotelera

- Sistema de clasificación y evaluación hotelera de instalaciones y servicios



## Pacto Mundial

- Adhesión a los principios del Pacto Mundial



## Ranking Súper Empresas para Mujeres

- Fortalecimiento de la fuerza laboral de las mujeres



## Código de Conducta Nacional

- Prevención de explotación infantil y adolescentes en el sector turístico



## Ranking TOP+América

- Reconocimiento de TOP Companies y El Economista a empresas con alto impacto cultural en LATAM



### Distintivo H

- Garantía de altos estándares higiénicos en alimentos



### Sello Verde

- Reconocimiento de empresa verde en transición energética



### Moderniza (o Distintivo M)

- Certificación de calidad, rentabilidad y competitividad



### Sello Éntrale

- Promoción activa de la diversidad e inclusión



### ISO 27001

- Certificación en gestión de seguridad informática



### Galardón Cladodio

- Reconocimiento a empresas con programas de voluntariado ambiental



### Sistema Global de Divulgación ambiental

- Cambio climático nivel C Bosques y seguridad hídrica nivel B-



# NUESTRO IMPACTO ALINEADO A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)



## PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LA AGENDA 2030

En Norte 19 la sostenibilidad es nuestra forma de hacer las cosas. La vivimos en cada decisión y la potenciamos en el día a día en las operaciones que realizamos, conscientes de que cada acción cuenta. Alineamos nuestras prácticas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para generar un impacto positivo en materia social y ambiental y de gobernanza.

Desde la innovación social hasta la colaboración genuina con comunidades, impulsamos iniciativas que aportan al trabajo decente, la reducción de desigualdades y el consumo responsable. Esta experiencia no se trata solo de cumplir con estándares, vemos en el desarrollo sostenible una oportunidad transformadora para activar cambios reales, inspirar desde el ejemplo y contribuir a la construcción de un futuro más justo, inclusivo y resiliente.

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
 <p><b>1 FIN DE LA POBREZA</b></p> <p>Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.</p>	1.3	<p><b>Comedor Santa María A.C.</b></p> <p>Nutrición y educación para reducir la pobreza infantil.</p>
 <p><b>2 HAMBRE CERO</b></p> <p>Poner fin al hambre, lograr la seguridad y alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.</p>	2.1, 2.2	<p><b>Comedor Santa María A.C.</b></p> <p>Nutrición diaria para combatir la inseguridad alimentaria infantil.</p>
 <p><b>3 SALUD Y BIENESTAR</b></p> <p>Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.</p>	3.4	<p><b>Fundación Teletón A.C., Hoop Camp, FUCAM A.C., Water Adaptive Sports A.C., Operation Smile México A.C. Norte 19-Salarios Beneficios y Prestaciones</b></p> <p>Impulsamos el bienestar integral en comunidades vulnerables con atención médica e inclusión, y fortalecemos el compromiso interno mediante condiciones laborales justas y dignas.</p>

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
<p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p>  <p>Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.</p>	<p>4.3, 4.4, 4.5, 4.7</p>	<p><b>Programa Cuantrix de Fundación Televisa A.C., Fundación Robótica para la Educación A.C., Fundación Tarahumara José A. Llaguno A.B.P., Colectivo Tomate A.C., Teach 4 All Mexico A.C. - Radix Education, IncluSor, Norte 19 - Aprendizaje Organizacional/Programa de Diversidad e Inclusión Laboral</b></p> <p>Impulsamos educación inclusiva, desarrollo de habilidades, participación comunitaria y fortalecimiento cultural. Internamente promovemos aprendizaje continuo, liderazgo inclusivo y entornos laborales equitativos.</p>
<p><b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b></p>  <p>Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.</p>	<p>5.1, 5.4, 5.5</p>	<p><b>Súper Empresas para Mujeres, Código de Conducta Nacional de SECTUR, Colectivo Tomate A.C., Programa POSIBLE de la Fundación Televisa A.C., Programa Mujeres Transformando, Norte 19 - Equidad de Género</b></p> <p>Fomentamos la equidad, el liderazgo femenino y el emprendimiento, en un entorno laboral inclusivo, con compromiso social y comunitario a través del arte y el turismo responsable.</p>
<p><b>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</b></p>  <p>Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.</p>	<p>6.3, 6.4, 6.6, 6.b</p>	<p><b>Nuhusehe Educación y Desarrollo A.C., Fundación Hogares I.A.P., Pronatura Noroeste A.C., Norte 19 - Uso sustentable del Agua</b></p> <p>Apoyamos el acceso al agua, la economía solidaria y la participación vecinal a través de programas comunitarios, restauramos ecosistemas en el noroeste y enfrentamos el estrés hídrico con soluciones eficientes e innovadoras.</p>
<p><b>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</b></p>  <p>Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.</p>	<p>7.2, 7.3</p>	<p><b>Norte 19 - Eficiencia Energética</b></p> <p>Optimizamos nuestro consumo energético al reducir el uso de combustibles de alto impacto, convertir Gas LP a Gas Natural e instalar calentadores solares, fortaleciendo así nuestra eficiencia operativa y avanzando en la transición hacia una energía más limpia y sostenible.</p>
<p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p>  <p>Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.</p>	<p>8.2, 8.3, 8.5, 8.8, 8.9</p>	<p><b>Fundación Educa México A.C., Programa Cuantrix y POSIBLE de Fundación Televisa A.C. (Cuantrix), APAC I.A.P., Teach 4 All México A.C, Juntos una Experiencia Compartida A.C., Norte 19 - Nuestro equipo / Gestión de Riesgos en los centros de trabajo / Turismo Responsable y Educación Ambiental</b></p> <p>Fomentamos la educación ambiental, la inclusión y el desarrollo digital en niñas y niños, así como la sostenibilidad turística y una cultura de bienestar laboral basada en la gestión de riesgos.</p>

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
<p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>  <p>Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.</p>	<p>9.2</p>	<p><b>Norte 19 - Transparencia y Gestión de Riesgos Financieros</b></p> <p>Buscamos fortalecer la gobernanza, la planeación financiera, la transparencia y la gestión de riesgos para consolidar un modelo de crecimiento más sólido y sostenible.</p>
<p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>  <p>Reducir la desigualdad en y entre los países.</p>	<p>10.2, 10.7</p>	<p><b>Juntos una Experiencia Compartida A.C., Water Adaptive Sports A.C., Hoop Camp, Fundación Educa México A.C., Fundación Tarahumara José A. Llaguno A.B.P., Operation Smile México A.C., Colectivo Tomate A.C., Asylum Access México A.C., Norte 19 - Diversidad e Inclusión Laboral</b></p> <p>Promovemos la inclusión, la igualdad de oportunidades y el reconocimiento de la diversidad mediante programas educativos, culturales, médicos y comunitarios que fortalecen el bienestar y la identidad de personas en situación de vulnerabilidad.</p>
<p><b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>  <p>Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</p>	<p>11.1, 11.4, 11.7</p>	<p><b>Colectivo Tomate A.C., Fundación Tarahumara José A. Llaguno A.B.P., Ecopil Arte y Conciencia A.C., Fundación ¿Sabías Que...?, Pronatura Noroeste A.C., Norte 19 - Orígenes comunidades étnicas/ Solidaridad con Guerrero</b></p> <p>Impulsamos la transformación social y el liderazgo juvenil a través de iniciativas ambientales, culturales y comunitarias, fortaleciendo el turismo sostenible, el voluntariado y la conexión con las comunidades.</p>
<p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>  <p>Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</p>	<p>12.2, 12.5, 12.b</p>	<p><b>Norte 19 - Gestión de Residuos, Nuhusehe Educación y Desarrollo A.C., Norte 19 - Turismo Responsable y educación ambiental / Compras sostenibles</b></p> <p>Promovemos el uso eficiente de recursos, el acceso al agua y la economía solidaria, junto con un turismo responsable y una cadena de suministro sostenible.</p>
<p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  <p>Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</p>	<p>13.2, 13.3</p>	<p><b>Fundación ¿Sabías Que...?, Colectivo Tomate A.C., Fundación Hogares I.A.P., APAC I.A.P., Teach 4 All México A.C., Pronatura Noroeste A.C., Ecopil Arte y Conciencia A.C., Norte 19 - Nuestra Huella de carbono / Voluntariado ambiental y Hora del Planeta</b></p> <p>Fomentamos la sostenibilidad mediante educación ambiental, liderazgo juvenil, arte y voluntariado, impulsando la restauración del entorno y la transformación comunitaria.</p>

ODS	META	INICIATIVA / PROGRAMA
 <p><b>14 VIDA SUBMARINA</b> Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos.</p>	<p>14.2, 14.4</p>	<p><b>Pronatura Noroeste A.C.</b> Implementamos acciones de restauración y conservación en ecosistemas clave.</p>
 <p><b>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</b> Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.</p>	<p>15.1, 15.2, 15.5</p>	<p><b>Ecopil Arte y Conciencia A.C., Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable A.C., Pronatura Noroeste A.C., Reforestamos México A.C.</b> Promovemos el liderazgo juvenil y la conservación ambiental a través de restauración de ecosistemas, manejo sostenible y voluntariado, fortaleciendo nuestro compromiso con la biodiversidad.</p>
 <p><b>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b> Promover sociedades pacíficas e inclusivas.</p>	<p>16.1, 16.5, 16.6, 16.7</p>	<p><b>Norte 19 - Integridad / Código de Ética, Código de Conducta Nacional, Asylum Access México A.C., Norte 19 - Libertad de Asociación</b> Fomentamos una actuación ética y responsable, garantizamos espacios seguros, turismo libre de trata, libertad sindical y apoyo a personas en proceso de asilo.</p>
 <p><b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b> Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible</p>	<p>17.17</p>	<p><b>Pacto por la Primera Infancia A.C., Norte 19 - Afiliación a asociaciones y organizaciones</b> Cumplimiento de compromisos gubernamentales en primera infancia.</p>

Trabajar de la mano con organizaciones y asociaciones de distintos sectores nos permite avanzar con mayor fuerza en nuestra búsqueda de bienestar social y ambiental. Las alianzas no solo suman esfuerzos, también multiplican el impacto y generan confianza en la comunidad.

Estas colaboraciones nos inspiran, nos desafían y nos ayudan a construir respuestas más sostenibles. Creemos firmemente en el poder de hacer las cosas en conjunto.

Por eso, las alianzas son parte de nuestra manera de entender y ejercer el cambio. A través de ellas nos complementamos en experiencia y visión para transformar buenas ideas en acciones con impacto real.

**Para conocer más de los Objetivos de Desarrollo Sostenible haz click aquí** 



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

**Declaración de uso:** Promotora de Hoteles Norte 19, S.A.B. de C.V. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.  
**GRI 1 usado:** GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
<b>LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>					
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	Acerca del informe / Ubicación de las operaciones	4 / 9	
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Cifras económicas relevantes de 2024	11	
	2-3	Periodo del reporte, frecuencia y punto de contacto	Acerca del informe	4	
	2-4	Actualización de la información	Acerca del informe	4	
	2-5	Verificación externa	Carta de verificación	137	
<b>ACTIVIDADES Y TRABAJADORES</b>					
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de comerciales	Acerca del informe / Nuestras operaciones Presencia en 2024 / Compras sostenibles	4 / 8 / 10 / 67	
	2-7	Empleados	Nuestro equipo	82	
	2-8	Trabajadores que no son empleados	Nuestro equipo	82	
<b>GOBERNANZA</b>					
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	2-9	Estructura de gobernanza y su composición	Comité de sostenibilidad / Gobierno corporativo	15 / 31	
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	15	
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	15	
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno corporativo	15	
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gobierno corporativo	15	
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Acerca del informe / Gobierno corporativo	4 / 15	



ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
<b>GOBERNANZA</b>					
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	2-15	Conflictos de interés	Integridad	73	
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Integridad / Clasificación de denuncias		
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	15	
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	15	
	2-19	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo	15	
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno corporativo	15	
	2-21	Ratio de compensación total anual			
<b>ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS</b>					
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje de dirección	5	
	2-23	Compromisos y políticas	Nuestros principios / Integridad	7 / 73	
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Integridad	73	
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Integridad	73	
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Integridad / Programa Confía	73 / 74	
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Apego total a la legislación ambiental	69	
	2-28	Afiliación a asociaciones	Inversión social y alianzas estratégicas / Afiliación a asociaciones y organizaciones	105 / 117	



ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>					
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Grupos de interés y su participación en la estrategia ASG	29	
	2-30	Convenios de negociación colectiva	Libertad de asociación	90	
<b>TEMAS MATERIALES</b>					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Identificación de temas materiales, matriz de materialidad y grupos de interés / Temas materiales y urgentes	25	
	3-2	Lista de temas materiales	Identificación de temas materiales, matriz de materialidad y grupos de interés	25	
<b>ESTÁNDARES ECONÓMICOS</b>					
<b>GRI 201:</b> Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Cifras económicas relevantes de 2024	11	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Buenas prácticas para la prevención de riesgos financieros	34 / 79	
<b>GRI 203:</b> Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Riesgos y oportunidades relacionadas con ASG / Inversión social y alianzas estratégicas	105	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Código de Conducta Nacional de México / Inversión social y alianzas estratégicas	104 / 105	
<b>GRI 204:</b> Prácticas de abastecimiento	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Compromiso con compras responsables	68	
<b>GRI 205:</b> Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capacitación en el código de ética y política anticorrupción	77	
<b>ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>					
<b>Consumo y eficiencia energética</b>					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Eficiencia energética	45	
<b>GRI 302:</b> Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Eficiencia energética	45	
	302-3	Intensidad energética	Eficiencia energética	45	





ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
Uso sustentable del agua / Gestión de riesgos climáticos y ambientales					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Uso sustentable del agua / Análisis de estrés hídrico	50 / 52	
<b>GRI 303:</b> Agua y efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Gestión operativa del recurso y cumplimiento normativo	51	
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Gestión operativa del recurso y cumplimiento normativo	51	
	303-3	Extracción de agua	Uso sustentable del agua / Análisis de estrés hídrico	50	
Gestión de la biodiversidad y hábitats					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Protección a la biodiversidad	59	
<b>GRI 304:</b> Biodiversidad 2016	304-1	Sitios operacionales 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	Protección a la biodiversidad	59	
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Protección a la biodiversidad	59	
<b>GRI 413:</b> Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Conservación y restauración / Código de Conducta Nacional de México	61 / 104	
Estratégica climática y reducción de emisiones					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Nuestra huella de carbono	40	
<b>GRI 305:</b> Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Nuestra huella de carbono	40	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Nuestra huella de carbono	40	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Nuestra huella de carbono	40	



ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
Gestión de residuos y economía circular					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gestión de residuos	56	
<b>GRI 306:</b> Residuos 2020	306-4	Residuos no destinados a eliminación	Gestión de residuos	56	
<b>GRI 308:</b> Evaluación Ambiental de Proveedores 2018	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	Compras sostenibles	67	
	304-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas	Protección a la biodiversidad	68	
ESTÁNDARES SOCIALES					
Condiciones laborales justas					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Clima laboral / Salarios, beneficios y prestaciones / Diversidad e inclusión laboral	89 / 92 / 99	
<b>GRI 401:</b> Empleo 2016	401-1	Contratación de nuevos empleados y rotación de personal	Tasa de rotación	84	
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Salarios, beneficios y prestaciones	92	
Salud y seguridad y protección del huésped y del colaborador					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Bienestar y seguridad de nuestro equipo	94	
Bienestar integral de colaboradores					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Programa de bienestar	94	
<b>GRI 403:</b> Salud y Seguridad en el Trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Apego a la legislación	95	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Gestión de riesgos en los centros de trabajo	96	
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	Gestión de riesgos en los centros de trabajo	96	





ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA	
Bienestar integral de colaboradores						
<b>GRI 403:</b> Salud y Seguridad en el Trabajo	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Gestión de riesgos en los centros de trabajo	96		
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Protección civil	98		
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Programa de Bienestar	94		
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Programa de Bienestar	94		
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Apego a la legislación	95		
	403-9	Lesiones por accidente laboral	Gestión de riesgos en los centros de trabajo	96		
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Gestión de riesgos en los centros de trabajo	96		
	Desarrollo profesional y crecimiento					
	<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Alcance Jump & Grow / Creciendo juntos: aprendizaje, confianza y comunicación	85 / 87	
	<b>GRI 404:</b> Formación y educación 2016	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Creciendo juntos: aprendizaje, confianza y comunicación	87	
404-3		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Evaluación del desempeño	91		
Cumplimiento de los Derechos Humanos						
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Código de ética	76		
Promoción del turismo responsable						
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Código de conducta nacional de México	104		
<b>GRI 405:</b> Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gobierno corporativo / Nuestro equipo / Diversidad e inclusión laboral / Programa Aliados	15 / 82 / 99 / 102		





ESTÁNDAR GRI	GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	COMENTARIOS / RESPUESTA DIRECTA
Promoción del turismo responsable					
<b>GRI 408:</b> Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Código de conducta nacional de México	104	
Preservación de cultura local y patrimonio natural					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Protección a la biodiversidad	59	
Participación y empoderamiento de comunidades					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Código de conducta nacional de México / Inversión social y alianzas estratégicas	104 /105	
Impacto económico local a través de generación de empleos directos e indirectos					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Nuestro equipo	82	
Salud y seguridad y protección de colaboradores y huéspedes					
<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Salud y bioseguridad	13	
<b>GRI 416:</b> Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad	Salud y bioseguridad	13	
<b>GRI 418:</b> Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ciberseguridad y privacidad del cliente	13	



# ÍNDICE DE CONTENIDOS SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB) / INDUSTRY STANDARD | VERSION 2018-10



SASB CÓDIGO	METRICA	2021	2022	2023	2024	SECCIÓN DEL REPORTE	PÁGINA
SV-HL-130a.1	(1) Total de energía consumida, Gigajulios (GJ)	171,230.29	196,567.32	213,141.6	222,307.40	Eficiencia energética	45
SV-HL-130a.1	(2) Porcentaje de electricidad de la red, Gigajulios (GJ)	100%	100%	100%	100%	Eficiencia energética	45
SV-HL-130a.1	(3) Porcentaje de renovables Gigajulios (GJ), porcentaje (%)			N/A		Eficiencia energética	45
SV-HL-140a.1	(1) Total de agua extraída, Mil metros cúbicos (m³)	830.428	987.353	1,019,943	1,056,017	Uso sustentable del agua	50
SV-HL-140a.1	(2) Total de agua usada, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto Mil metros cúbicos (m³), porcentaje (%)	69%	71%	72%	72%	Uso sustentable del agua	50
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			13		Protección a la biodiversidad	59
SV-HL-160a.2	Descripción de las políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas	<b>Política de Impacto Medio Ambiental &gt;&gt;</b> · Pronatura Noroeste A.C · ECOPIIL – Encuentro de Innovación Social y Ambiental · Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable A.C. (Águila Real) · Reforestamos México, A.C. · Voluntariado de Impacto Ambiental				Conservación y restauración	61
SV-HL-310a.1	Tasa de rotación (1) voluntaria e (2) involuntaria de los empleados de las instalaciones de alojamiento	Voluntaria 8.51% Involuntaria 2.60%	Voluntaria 7.99% Involuntaria 3.12%	Voluntaria 7.86% Involuntaria 3.24%	Voluntaria 6.02% Involuntaria 2.07%	Tasa de rotación	84
SV-HL-310a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral			Cero		Apego a la legislación	95
SV-HL-310a.3	1) Salario medio por horas MXN	39.29	42.31	48.28	52.00	Salarios, beneficios y prestaciones	92
	y 2) Porcentaje de empleados de las instalaciones de alojamiento que ganan el salario mínimo, por región			100%		Salarios, beneficios y prestaciones	92



SASB CÓDIGO	METRICA	2021	2022	2023	2024	SECCIÓN DEL REPORTE	PÁGINA
SV-HL-310a.4	Descripción de las políticas y programas de prevención del acoso laboral			Código de ética Programa Confía		Integridad Código de ética	73 / 76
SV-HL-450a.1	Número de instalaciones de alojamiento ubicadas en zonas de inundación de 100 años	40	40	40	40	Vulnerabilidad ante inundaciones	37
SV-HL-000.A	Número plazas de alojamiento disponibles	6,338,175	6,320,004	6,346,602	6,398,571		
SV-HL-000.B	Tasa de ocupación media	40.30%	53.70%	55.60%			
SV-HL-000.C	Superficie total de las instalaciones de alojamiento / Metros cuadrados (m²)	759.137	766.492	786.950	781.928		
	Número de instalaciones de alojamiento y el porcentaje que son: Convertidas	38 (25%)	34 (23%)	29 (19%)	27 (18%)	Nuestras operaciones	10
SV-HL-000.D	(2) Propias	62 (41%)	63 (42%)	70 (46%)	72 (48%)		
	arrendadas,	14 (9%)	14 (9%)	14 (9%)	14 (9%)		
	(3) en régimen de franquicia y administrados	38 (25%)	40 (26%)	39 (26%)	38 (25%)		





# ÍNDICE DE NORMAS DE INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD (NIS)

ÁREA	TEMA	CÓDIGO	IBSO	SECCIÓN DEL REPORTE	PÁGINA
<b>A. AMBIENTE</b>	Emisiones de gases de efecto invernadero	A.1	Emisiones de GEI de alcance 1	Nuestra huella de carbono	40
<b>A. AMBIENTE</b>	Emisiones de gases de efecto invernadero	A.2	Emisiones de GEI de alcance 2	Nuestra huella de carbono	40
<b>A. AMBIENTE</b>	Consumo de energía	A.4	Consumo de energía	Nuestra huella de carbono	40
<b>A. AMBIENTE</b>	Inversión sostenible	A.6	Inversión sostenible	Compras sostenibles	67
<b>A. AMBIENTE</b>	Agua ingresada	A.7	Agua ingresada	Uso sustentable del agua	50
<b>A. AMBIENTE</b>	-	A.9	Descarga de aguas residuales	Gestión operativa del recurso y cumplimiento normativo	51
<b>A. AMBIENTE</b>	-	A.11	Agua ingresada proveniente de zonas con estrés hídrico	Análisis de estrés hídrico	52
<b>A. AMBIENTE</b>	Biodiversidad	A.12	Uso de suelo dentro de, o cercano a, zonas de sensibles a la biodiversidad	Protección a la biodiversidad	59
<b>A. AMBIENTE</b>	Gestión de residuos	A.14	Residuos generados	Gestión de residuos	56
<b>A. AMBIENTE</b>	Gestión de residuos	A.15	Residuos reaprovechados	Estrategias de reciclaje, reuso y donacione	58
<b>B. SOCIAL</b> Capital humano	Igualdad de oportunidades y trabajo digno	B.1	Gestión de la igualdad de oportunidades y del trabajo digno	Diversidad e inclusión laboral	99
<b>B. SOCIAL</b> Capital humano	Inversión en capital humano	B.3	Horas de capacitación	Creciendo juntos: aprendizaje, confianza y comunicación	87
<b>B. SOCIAL</b> Capital humano	Inversión en capital humano	B.4	Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional de los trabajadores	Evaluación de desempeño	91
<b>B. SOCIAL</b> Capital humano	Salud y seguridad en el trabajo	B.5	Gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Apego a la legislación	95
<b>B. SOCIAL</b> Capital humano	Salud y seguridad en el trabajo	B.6	Accidentes y enfermedades de trabajo que causaron incapacidad o muerte	Gestión de riesgos en los centros de trabajo	96





ÁREA	TEMA	CÓDIGO	IBSO	SECCIÓN DEL REPORTE	PÁGINA
C. GOBERNANZA	Gobierno corporativo	C.1	Consejo de administración	Gobierno corporativo	15
C. GOBERNANZA	Gobierno corporativo	C.2	Mujeres en el consejo de administración	Gobierno corporativo	15
C. GOBERNANZA	Gobierno corporativo	C.3	Órgano de vigilancia independiente	Gobierno corporativo	15
C. GOBERNANZA	Gestión empresarial sostenible	C.4	Política de administración de riesgos	Riesgos y oportunidades relacionadas con ASG	34
C. GOBERNANZA	Gestión empresarial sostenible	C.5	Estrategia de sostenibilidad	Estrategia ASG	23
C. GOBERNANZA	Conducta empresarial responsable	C.6	Código de integridad y ética	Integridad Código de ética	73 / 76
C. GOBERNANZA	Conducta empresarial responsable	C.7	Seguridad de la información	Salud y bioseguridad	13
C. GOBERNANZA	Conducta empresarial responsable	C.8	Protección y privacidad de datos de terceros	Ciberseguridad y privacidad del cliente	13





# PRINCIPIOS DE PACTO MUNDIAL

PRINCIPIO	ÁREA TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CÁPITULO	PÁGINA
1	Derechos humanos	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Dimensión gobernanza Dimensión social	71 / 80
2	Derechos humanos	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	Dimensión social	80
3	Normas laborales	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Dimensión social	80
4	Normas laborales	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Dimensión social	80
5	Normas laborales	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Dimensión social	80
6	Normas laborales	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	Dimensión social	80
7	Medioambiente	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	Dimensión ambiental	38
8	Medioambiente	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Dimensión ambiental	38
9	Medioambiente	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	Dimensión ambiental	38
10	Anticorrupción	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	Dimensión gobernanza	71

# CARTA DE VERIFICACIÓN

GRI 2-5



## Reporte de Verificación de Experiencia en Sostenibilidad: nuestra forma de hacer las cosas 2024

Al Consejo de Administración de Promotora Hotelera Norte 19 S.A.B. de C.V. y lectores del informe:

Sean informados que Redes Sociales en Línea Timberlan fue contratada para llevar a cabo una verificación limitada e independiente de una muestra de Contenidos GRI publicados en la Experiencia en Sostenibilidad: nuestra forma de hacer las cosas 2024 de Promotora Hotelera Norte 19, que incluyen los resultados de las 5 marcas que conforman a Promotora Hotelera Norte 19; City Express By Marriott, City Express Suites by Marriott, City Express Junior by Marriott, City Centro by Marriott y City Express Plus by Marriott, correspondiente al periodo del 1ro de enero al 31 de diciembre de 2024.

La Gerencia de Sostenibilidad Corporativa de Hoteles City Express es responsable de la preparación y publicación de la información contenida en la Experiencia en Sostenibilidad: nuestra forma de hacer las cosas 2024 y aquella presentada en el proceso de verificación, lo que implica de manera enunciativa, más no limitativa, la identificación de los temas materiales, la selección y publicación de los Contenidos GRI, así como de proporcionar evidencia documental y/o visual, verdadera y suficiente para llevar a cabo la verificación limitada de la muestra de Contenidos GRI seleccionada.

Es nuestra responsabilidad emitir opiniones imparciales y objetivas acerca de la calidad de los datos de la muestra seleccionada a verificar, validando su certeza, trazabilidad y fiabilidad. El trabajo realizado tiene como base las actividades de la **Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000**, emitida por el Consejo de Normas de Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board – IAASB), de la Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants (IFAC)) y los requerimientos metodológicos de **conformidad con los Estándares GRI**.

Entre las **actividades** llevadas a cabo durante el proceso de verificación se enlistan:

- Entendimiento de los sistemas de gestión interna (políticas, procesos, herramientas, documentos origen, etc.)
- Análisis de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual, documental y pública de la muestra a verificar.
- Comparación de data de 1 año anterior para validar la razonabilidad.

**Conclusiones:** Como resultado de nuestro trabajo y de la revisión la Experiencia en Sostenibilidad: nuestra forma de hacer las cosas 2024 no encontramos factor alguno que nos haga considerar que:

- La evidencia de la muestra seleccionada no cumplió con los principios de certeza, trazabilidad y razonabilidad.
- Los datos de la muestra seleccionada contienen errores significativos y materiales.
- Los requerimientos metodológicos de los criterios antes mencionados no se cumplieron.

Se entrega por separado un reporte interno exclusivo para Promotora Hotelera Norte 19, que contiene áreas de oportunidad para un futuro Informe.

Rosa María Barojas Vargas  
Consultora en Sustentabilidad  
[rosy@redsociales.com](mailto:rosy@redsociales.com)

**Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales en Línea Timberlan.** Los colaboradores de Redes Sociales en Línea Timberlan cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningún caso nuestra declaración de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el 30 de mayo de dos mil veinticinco y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales a la Experiencia en Sostenibilidad: nuestra forma de hacer las cosas 2024 de Promotora Hotelera Norte 19 S.A.B. de C.V.

# REDES SOCIALES

Contenidos GRI		Dato verificado 2024
2-1	Detalles organizacionales	Promotora de Hoteles Norte 19, S.A.B. de C.V. Sede: Juan Salvador Agraz 69, Col. Santa Fe, Cuajimalpa, Del. Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, Ciudad de México. Presencia en México (en las principales ciudades y destinos turísticos, incluyendo Ciudad de México, Monterrey, Guadalajara, Cancún y Tijuana), a nivel internacional en países como Colombia, Costa Rica y Chile.
2-2B	Afiliación a asociaciones	Para conocer las colaboraciones con instituciones públicas y privadas (Consulte la pág. 117)
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Enfoque de participación de los grupos de interés (Consulte la pág. 29)
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Identificación de temas materiales (Consulte la pág. 25)
3-2	Lista de temas materiales	Lista de temas materiales (Consulte la pág. 27)
<b>Ambiental</b>		
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	<b>222,307.40 GJ</b>
302-3	Intensidad energética	<b>0.06145 GJ</b>
303-3	Extracción de agua	<b>71.96 ML</b>
304-1	Sitios operacionales 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	13 hoteles ubicados en zonas cercanas o dentro de áreas protegidas, y dos hoteles que respetan vegetación nativa, lo que representa 9.3% del total de las propiedades operan cumpliendo con todas las disposiciones legales, asegurando su compatibilidad con los criterios de conservación ambiental.
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	<b>8,585.84 ton CO<sub>2</sub>e</b>
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	<b>26,632.32 ton CO<sub>2</sub>e</b>
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	<b>0.0097 ton CO<sub>2</sub>e</b> por Cuarto Noche Ocupado
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	<b>680 nuevos proveedores</b> se integraron a los catálogos como prestadores de servicios y productos en 2024, cumpliendo con los criterios ambientales plasmados en la política de compras sustentables.
<b>Social</b>		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Cadena de valor (Consulte la pág. 67)
2-7	Empleados	<b>4,050 colaboradores</b> 1,486 (37%) hombres 2,564 (63%) mujeres 100% trabaja a tiempo completo
2-8	Trabajadores que no son empleados	Todos los colaboradores forman parte de la plantilla laboral
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	- Total de horas de capacitación: <b>1,363.50</b> - Personal de oficina central capacitado: <b>260</b> - Personal de hoteles capacitado: <b>2,467</b>
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Los beneficios no hacen distinción entre aquellos en periodo de prueba. Beneficios de colaboradores (Consulte la pág. 92)

Contenidos GRI		Dato verificado 2024
<b>Social</b>		
403-9	Lesiones por accidente laboral	<b>123</b> accidentes no fatales <b>125</b> colaboradores tuvieron accidentes o enfermedades profesionales
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	<b>0</b> fatalidades <b>2</b> enfermedades profesionales/laborales
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	<b>88,214</b> horas de capacitación <b>4,050</b> colaboradores capacitados <b>9,687</b> horas de capacitación por hombres <b>15,501</b> horas de capacitación por mujeres
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Mujeres <b>49%</b> Hombres <b>51%</b>
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Programas de participación de la comunidad local (Consultar de la pág. 61 a la 66)
<b>Gobernanza</b>		
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Programa Confía es el canal institucional de Norte 19 para la recepción, análisis y seguimiento de denuncias relacionadas con conductas contrarias a los valores éticos.  Canales de denuncia: Por escrito: denuncias.norte19@resguarda.com Asunto: Denuncia  Por teléfono: México: 800-1223-3312 Colombia: 01-800-752-2222 Costa Rica: 0-800-054-1046
2-30	Convenios de negociación colectiva	31% de los colaboradores están registrados ante un sindicato.
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico generado <b>\$4,001,674</b> (miles de pesos) Valor económico distribuido <b>\$1,301,911</b> (miles de pesos) Valor económico retenido <b>\$2,699,764</b> (miles de pesos)
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2024 tuvieron cero reclamaciones relativas a violaciones de privacidad de los clientes, así como de autoridades regulatorias; el número de casos identificados por robo o pérdida de datos de los clientes fue cero.



**NORTE19**  
PROMOTORA DE HOTELES

JUAN SALVADOR AGRAZ 69, COL. SANTA FE CUAJIMALPA, DEL CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO