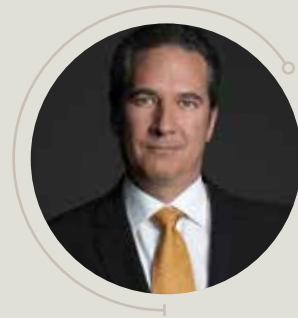




INFORME ANUAL
2021

POSADAS®

Mensaje del Director General



Estimados consejeros y accionistas.

2021 fue el año en el que se hizo más evidente la transformación de la sociedad y la evolución del comportamiento humano. El consumidor post-pandemia demanda nuevas formas de conectividad humana y conectividad digital. Fue un año en el que la incertidumbre económica y de salud permanecieron como una constante en el desarrollo económico en general, y en la industria turística en particular, por lo que nuestra prioridad fue y sigue siendo generar y mantener la liquidez de la empresa.

A pesar de seguir enfrentando las consecuencias de la pandemia, observamos una tendencia de recuperación. México se encuentra en la clasificación de llegadas de turistas internacionales, como el 2º país más visitado del mundo de acuerdo con la Organización Mundial de Turismo. Como prueba de lo anterior, el mercado norteamericano ha mostrado una dinámica creciente hacia los principales destinos de playa de nuestro país.



MÉXICO
2º país más visitado en el mundo.

Organización Mundial de Turismo

Para anclar la posición de caja, en marzo se contrató un crédito con garantía real con GBM por \$450 millones de pesos. Los recursos de dicho crédito se utilizaron mayormente para el pago de la octava anualidad del acuerdo con el SAT de 2017. Dicho crédito se prepagó anticipadamente en octubre.

En la misma línea, reconfiguramos nuestro portafolio de hoteles, por lo que realizamos las siguientes acciones, mismas que fueron debidamente informadas al mercado, en cumplimiento con las disposiciones aplicables:

- *La venta del hotel Fiesta Americana Hacienda Galindo, el cual continuamos operando.*
- *La enajenación de nuestra participación del 12.5% en el fideicomiso de inversión del proyecto en desarrollo en la Riviera Maya y la terminación de los contratos de operación relacionados con dicho proyecto.*
- *La terminación anticipada del contrato de arrendamiento del hotel Grand Fiesta Americana Puerto Vallarta.*

Plan de Desarrollo

Al mismo tiempo, se anunciaron importantes incorporaciones a nuestro portafolio de proyectos hoteleros en desarrollo:



- *Live Aqua Playa Mujeres*
- *Live Aqua Valle de Guadalupe*



- *Grand Fiesta Americana Punta Cana Los Corales*



- *Fiesta Americana Dayforia Puerto Vallarta*

El mercado norteamericano ha mostrado una dinámica creciente hacia los principales destinos de playa de nuestro país.

Reestructura Financiera

Al cierre del año, concluimos exitosamente la reestructuración integral de nuestra deuda, llevando a cabo el intercambio de las *Senior Notes 2022*, por unas nuevas notas con vencimiento en 2027 por un importe de USD \$398,581,321 (incluyendo una prima pagadera en capital). Esto mediante un proceso complejo en donde se estableció un acuerdo con un grupo representativo de tenedores de las antiguas notas, el cual fue ofrecido al resto de los tenedores de la emisión y vinculante a través de un procedimiento judicial denominado *“Prepackaged Chapter 11”*, seguido ante las cortes de los Estados Unidos de América.

Salvo por los tenedores de las notas, ninguna otra clase de acreedores fue afectada por el plan de reestructura, siendo que, una vez ejecutado

el plan, se retomaron los procesos de pago de proveedores y otros acreedores que habían sido, temporalmente, limitados.

Las nuevas notas cuentan con garantías reales sobre los bienes inmuebles y cuentas por cobrar del negocio de Lealtad, las cuentas bancarias donde se deposita el cobro de dicha cartera, así como la obligación solidaria de 11 subsidiarias del Grupo.

Por otro lado, las notas nos otorgan una reducción en el servicio de deuda y la extensión de su plazo, permitiendo reforzar la priorización del uso de caja para actividades operativas, la preservación de empleos y el mantenimiento de los estándares de calidad y servicio de nuestras marcas.

Con este proceso nos encontramos aún mejor posicionados para continuar operando con los más altos estándares, abrir nuevas propiedades conforme el sector turístico va recuperándose, y mantener por muchos años nuestro liderazgo en la operación de hoteles en México.

Por todo lo anterior, nuestra actual calificación corporativa por parte de S&P Global es de “B-”.

Ingresos 2021

\$7,406 MDP

Ingresos al cierre del año

42%

Mayor a 2020

\$1,352 MDP

EBITDA

\$63 MDP

Utilidad neta IFRS

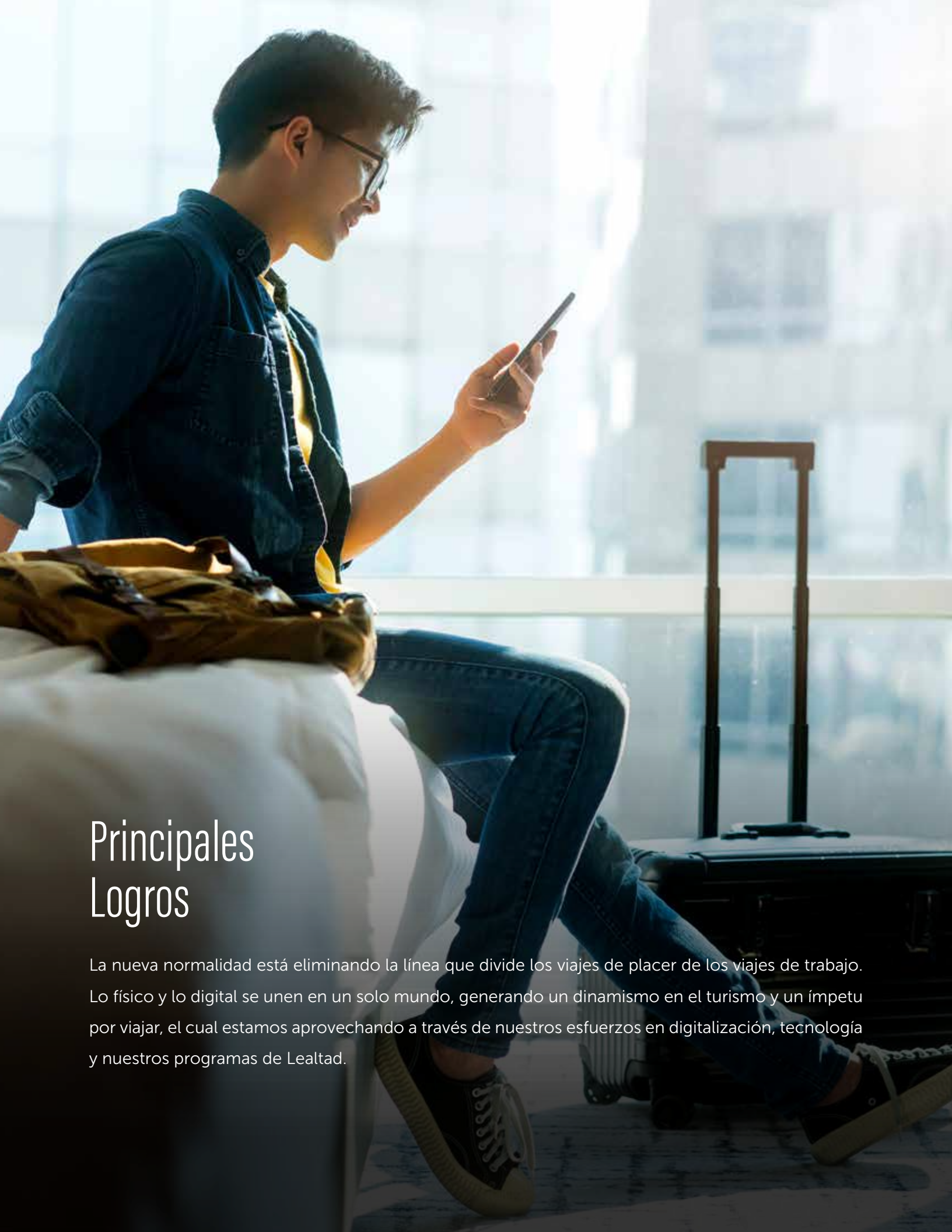
\$1,960 MDP

Saldo en caja al 31 de diciembre del 2021

\$18,244 MDP

Suma de activos totales

El detalle de la situación financiera al cierre del ejercicio 2021 se presenta en los Estados Financieros adjuntos a este informe y muestra debidamente explicados y clasificados los resultados de la sociedad durante el ejercicio. Asimismo, presenta los cambios en la situación financiera durante éste y evidencia los cambios en las partidas que integran el patrimonio social en el ejercicio 2021. Las notas necesarias que completan y aclaran la información contenida en tales estados financieros también se detallan en el Informe de los Auditores Independientes y estados financieros consolidados 2019, 2020 y 2021 de Grupo Posadas S.A.B. de C.V. y Subsidiarias, emitidos por Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza S.C. (Deloitte).



Principales Logros

La nueva normalidad está eliminando la línea que divide los viajes de placer de los viajes de trabajo. Lo físico y lo digital se unen en un solo mundo, generando un dinamismo en el turismo y un ímpetu por viajar, el cual estamos aprovechando a través de nuestros esfuerzos en digitalización, tecnología y nuestros programas de Lealtad.

En el 2021, el área de Propiedades Vacacionales evolucionó a Lealtad, integrando nuestro programa Fiesta Rewards y logrando una sinergia en la relación con los clientes de cada producto, esto a través de la generación de clientes en canales digitales y la optimización del proceso de venta, obteniendo productos vacacionales con mayor margen y rentabilidad, tal es el caso de FAVC Access y nuestro nuevo producto Viaja Plus.



Viaja Plus, es la plataforma de suscripción que, en alianza con *Travel & Leisure Group*, ofrece al mercado mexicano una suscripción de viajes anuales que te permite viajar en México y en el extranjero con descuentos en tarifas de hasta el 40% en más de 600,000 hoteles.

A su vez, el área de Lealtad tuvo el lanzamiento de su plataforma para ventas con la cuál se redujo el gasto de comercialización en 10.3 pp respecto del 2020, obteniendo clientes con un perfil más alineado, así como un proceso de venta más eficiente y con menor costo.

LA ESTRATEGIA DE LEALTAD NOS PERMITIÓ OBTENER LOS SIGUIENTES LOGROS:

VENTAS NETAS
13%

Arriba del presupuesto.
Aumento de **41%** vs. 2020

EBITDA
32%

Mayor al presupuesto y
109% mayor que 2020

% CIERRE DE VENTAS
25.5%

Mayor al dato pre-pandemia de **22%** en 2019

LOS CABOS Y COZUMEL LOGRARON UN AÑO HISTÓRICO EN VENTAS ANUALES.
EL SEGMENTO DE LEALTAD REPRESENTÓ EL **35% DE LA OCUPACIÓN TOTAL DE POSADAS**



La **aplicación móvil Fiesta Rewards** continúa con su evolución integrando la funcionalidad de venta de puntos del programa de lealtad, además de mejorar la experiencia en el pre check-in digital permitiendo a los huéspedes pagar su estancia y elegir su habitación un día antes de su llegada.

Nuestras marcas se encuentran en permanente rediseño para brindar mayor rentabilidad y atendiendo a las exigencias del nuevo viajero. Estamos integrando nuevos restaurantes locales y franquicias dentro de nuestros hoteles.

VIAJA se consolidó como nuestra principal plataforma de comunicación, promoción y publicidad a través de medios digitales:

a) Este año, a través de nuestro Comité de Sustentabilidad, presentamos **VIAJA con Sentido**, el programa de Posadas para impulsar un turismo sustentable en los ámbitos social, ambiental y económico, detonando una importante mejora en el desarrollo de las comunidades en donde operan nuestros hoteles.

b) Además, continuamos con nuestro programa global de prevención, higiene, desinfección y sanitización, **VIAJA con Confianza**.

c) Lanzamos **VIAJA LATAM**, un programa para comercializar nuestros hoteles en países como Colombia, Chile, Costa Rica, Guatemala y República Dominicana. Gracias a esta iniciativa se han duplicado las ventas de cuartos noche en el segmento de viajeros individual.

d) Para el mercado americano, **La Colección Resorts by Fiesta Americana** incrementó el número de cuartos noche ocupados, superando niveles de 2019 y logrando una contribución del 19% promedio en canal web para las marcas del portafolio de Upscale & Luxury.

Estas iniciativas para los diferentes mercados han contribuido a la recuperación de la venta de cuartos, mientras se recuperan los segmentos de grupos, convenciones y viajes de negocio.



Innovación y Tecnología

La innovación y la tecnología son fundamentales en la manera en que estamos transformando al sector hotelero.

A través de nuestro programa Phygital, hemos escalado la bienvenida digital enfocando la función del recepcionista en atención al huésped a través de kioscos de check-in en la mayoría de nuestros hoteles de ciudad, los cuáles ofrecen una experiencia rápida, personalizada, y lo más importante, sin contacto. Esta acción nos llevó a incrementar nuestro nivel de recomendación del huésped en 7 puntos.

Desarrollamos un Concierge Digital, el cual acompaña al huésped antes y durante la experiencia de su estancia, atendiendo

necesidades, contestando preguntas, ofreciendo servicios y productos personalizados.

Lanzamos nuevos sitios de las marcas Live Aqua, Grand Fiesta Americana y Fiesta Americana, incrementando el número de usuarios, mejorando y superando los principales indicadores de los sitios a nivel industria. Para 2022 se liberarán los nuevos sitios para las marcas Fiesta Inn, Gamma y one, con una nueva arquitectura y atributos que mejorarán la experiencia del usuario, teniendo como objetivo lograr el 25% de contribución de los canales directos (voz y web).

Por otra parte, fuimos ganadores de diversos premios y distinciones nacionales e internacionales que hablan de nuestra operación responsable, calidad, seguridad y atención a los huéspedes.

• **Konexo, nuestro centro de contacto, fue reconocido con el premio ORO en el Premio Nacional CX 2021 por el IMT en la categoría: Mejor iniciativa ante la crisis COVID19 BPO -KPO -ITO ¹**

1 - El sector de tercerización de procesos de negocio se compone de los siguientes subsectores: Business Process Outsourcing (BPO), Information Technology Outsourcing (ITO) y Knowledge Process Outsourcing (KPO)



Distinciones para hoteles

- *Más de 100 hoteles con certificado de excelencia por parte de Trip Advisor, entre los cuales destaca Live Aqua Beach Resort Cancún como ECO Líder ORO - Protección y Conservación de Tortugas.*
- *Asimismo, Live Aqua Beach Resort Cancún fue seleccionado como el mejor resort del este de México en los Premios a la Excelencia Condé Nast Traveler's 2021 Readers' Choice Awards. Bajo estos premios también obtuvo un lugar dentro de la categoría de los 20 Mejores Resorts del Mundo.*
- *Travvy awards winners para: La Colección Resorts by Fiesta Americana, Uve Aqua Beach Resort Cancún, Uve Aqua Beach Resort Punta Cana, Grand Fiesta Americana Coral Beach y Grand Fiesta Americana Los Cabos All Inclusive Resort & Spa.*

Responsabilidad Social, Diversidad e Inclusión

Por otro lado, la diversidad y la cultura de inclusión forman parte de los objetivos estratégicos de la compañía, por ello en el 2021 creamos el comité de Diversidad e Inclusión.

Nos enfocamos en acciones que muestran los valores de nuestra empresa, el verdadero ADN de Posadas y nuestro compromiso con México. Tal es el caso de nuestra Fundación a través de la cual becamos a niños y adolescentes en toda la República, brindamos programas de salud y apoyamos con enseres domésticos y materiales de construcción a damnificados por catástrofes como el huracán Grace, inundaciones, trombas en Poza Rica, San Juan del Río y Villahermosa.

Adicionalmente, obtuvimos por noveno año consecutivo, el Distintivo ESR para Posadas y todos sus hoteles.

Finalmente, quiero dar las gracias a todos nuestros colaboradores, socios, proveedores, inversionistas y accionistas por su incondicional apoyo durante este año.

JOSÉ CARLOS AZCÁRRAGA
DIRECTOR GENERAL POSADAS

POSADAS®