



RETOS CONVERTIDOS EN
oportunidades
INFORME ANUAL 2020

INFORME ANUAL 2020 POSADAS

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Estimados consejeros y accionistas,

Para Posadas, 2020 fue un año en el que enfrentamos una situación sin precedentes. Sin duda alguna el sector turismo ha sido uno de los más afectados, lo que nos exigió reinventar la empresa, con enfoque y creatividad, para ajustarnos a la nueva normalidad y mostrar nuestra capacidad de adaptación ante las circunstancias.

Este año, llevamos a cabo un viaje lleno de retos en el que la prioridad fue y sigue siendo: la seguridad de nuestros huéspedes y colaboradores.

Sin embargo, también pudimos demostrar nuestro compromiso con el país y la sociedad, enfocando importantes esfuerzos a la comunidad de médicos, enfermeros, camilleros, investigadores, académicos y personal de limpieza al frente de la atención de los enfermos de COVID-19, para quienes pusimos a

Este año, llevamos a cabo un viaje lleno de retos en el que la prioridad fue y sigue siendo: la seguridad de nuestros huéspedes y colaboradores.

disposición varios de nuestros hoteles ubicados en diversas ciudades del país, de forma gratuita, incluyendo alimentos y transporte.

A partir del mes de marzo de 2020, la emergencia sanitaria nos llevó al cierre temporal de todos los hoteles hasta el 30 de mayo de 2020, y posteriormente a esa fecha, de acuerdo con las disposiciones de los semáforos epidemiológicos federales y estatales, iniciamos una paulatina apertura de éstos, situación que nos llevó a tomar diversas medidas, como fueron acuerdos con proveedores, un nuevo modelo de operación que nos permitiera detectar eficiencias y enfrentar los obstáculos, y poder convertir estos retos en oportunidades.



EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19

Este año, pudimos demostrar *nuestro compromiso* con el país y la sociedad, enfocando importantes esfuerzos a la comunidad de médicos, enfermeros, camilleros, investigadores, académicos y personal de limpieza, al frente de la atención de los enfermos de COVID-19, para quiénes *pusimos a disposición varios de nuestros hoteles* ubicados en diversas ciudades del país *de forma gratuita incluyendo alimentos y transporte.*



PRINCIPALES LOGROS

OPERACIÓN

Antes de reabrir los hoteles, llevamos a cabo una valoración de todas nuestras propiedades, asegurándonos de que contarán con las medidas de limpieza y desinfección necesarias y tomamos algunas acciones, como fue la asesoría del Centro Médico ABC y con la Empresa 3M para la aplicación de protocolos de prevención, higiene y desinfección.

Una vez reiniciada la operación gradual de nuestros hoteles en el mes de junio – con servicios limitados- y con el objetivo de recuperar la confianza y asegurar la seguridad de nuestros colaboradores y huéspedes, creamos el programa “Trabaja con confianza”, el cual incluye protocolos de limpieza e higiene para todos los lugares de trabajo, y los equipos de protección necesarios para trabajar con seguridad, así como el programa para viajeros “Viaja con confianza”, seguro de viaje que permite a los huéspedes flexibilidad para hospedarse en nuestros más de 180 hoteles, al igual que medidas de higiene y seguridad.

De igual manera, apoyándonos en programas comerciales, cuyo objetivo fue impulsar la confianza de los viajeros, lanzamos la campaña “Vuelve a viajar”, a tra-

vés de la cual otorgamos una noche gratis a los huéspedes que se hospedaron en nuestros hoteles hasta el día 30 de noviembre de 2020. A nivel internacional, continuamos con la campaña “*Mextraordinary*”, otorgando descuentos y beneficios adicionales en conjunto con otras promociones como “*Black Friday*” y “*Cyber Monday*” para la Colección Resorts, en donde ofrecimos descuentos en hospedaje y transporte incluido, así como valor agregado por Resort.

Es importante mencionar que las reservaciones para ambas promociones cuentan con total flexibilidad en cambios y cancelaciones.

En tiempos como los que estamos viviendo, la comunicación se ha vuelto fundamental. Es así que, para asegurar la productividad de la empresa, hemos desarrollado una campaña permanente de comunicación con clientes, accionistas, colaboradores, proveedores y socios, a través de plataformas tecnológicas.

PRINCIPALES LOGROS

NUESTROS HOTELES

Durante el 2020, registramos la apertura de 6 hoteles y el cierre de otros ocho, concluyendo el año con un total de 181 hoteles y 28,633 habitaciones, en más de 60 destinos.

Nuestras aperturas fueron:

1. Grand Fiesta Americana Oaxaca con 144 habitaciones
2. Fiesta Inn Guadalajara Aeropuerto con 115 habitaciones
3. one Tuxtla Gutiérrez con 126 habitaciones
4. Gamma Morelia Vista Bella con 20 habitaciones
5. Gamma Acapulco Copacabana con 431 habitaciones
6. Náay Tulum Curamoria Collection con 36 habitaciones

Los hoteles que cerraron son:

1. Fiesta Americana Punta Varadero
2. Fiesta Americana Holguín Costa Verde
3. Holiday Inn Mérida
4. Live Aqua Playa del Carmen
5. one Coatzacoalcos Fórum
6. Gamma León Universidad
7. Gamma Ciudad Obregón
8. FI San Cristóbal

En enero 2021:

9. Fiesta Inn Express Puebla Explanada
10. FI Toluca Aeropuerto

Al 31 de diciembre de 2020, contamos con un plan de desarrollo para operar 25 nuevos hoteles. Destaca en este plan la apertura del hotel Live Aqua Punta Cana con 345 suites, cuya apertura tuvo lugar en febrero de 2021.



PRINCIPALES LOGROS

NUESTRAS MARCAS

En Posadas, estamos comprometidos a crear experiencias únicas y memorables de viaje, con los más altos estándares de calidad de la industria. Por ello, nos da mucho gusto compartirles que estamos dando la bienvenida a Curamoria Collection, la nueva marca de colección de hoteles boutique, que se suma a nuestro variado portafolio, el cual cuenta con modelo de negocio de franquicias, a través del cual, buscamos convertir a nuestra marca, hoteles que ya operan. Este lanzamiento forma parte de un intenso y sólido plan de crecimiento de Posadas en los mejores destinos de México.

Como parte del crecimiento de Posadas, hemos diseñado la franquicia para las marcas Fiesta Inn y The Explorean, que se unen junto con Curamoria al portafolio de las marcas franquiciables por Posadas.

Asimismo, llevamos a cabo una actualización estratégica a nuestras marcas Fiesta Americana y Grand Fiesta Americana.

Por otro lado, celebramos una alianza con RCI para vender un nuevo producto vacacional que dará a los adquirentes el acceso a esa plataforma de inventarios con precios descontados, e incorporar a nuestros socios de los programas vacacionales a una plataforma con mayores alcances de acceso a inventario fuera de nuestro sistema, y a su vez a nuestros hoteles como parte de dicha oferta.



Naay Tulum Curamoria Collection



Fiesta Americana Hacienda Galindo Resort & Spa



Damos la bienvenida a Curamoria Collection, la nueva marca de colección de hoteles boutique, que se suma a nuestro variado portafolio.



Fiesta Americana México Viaducto

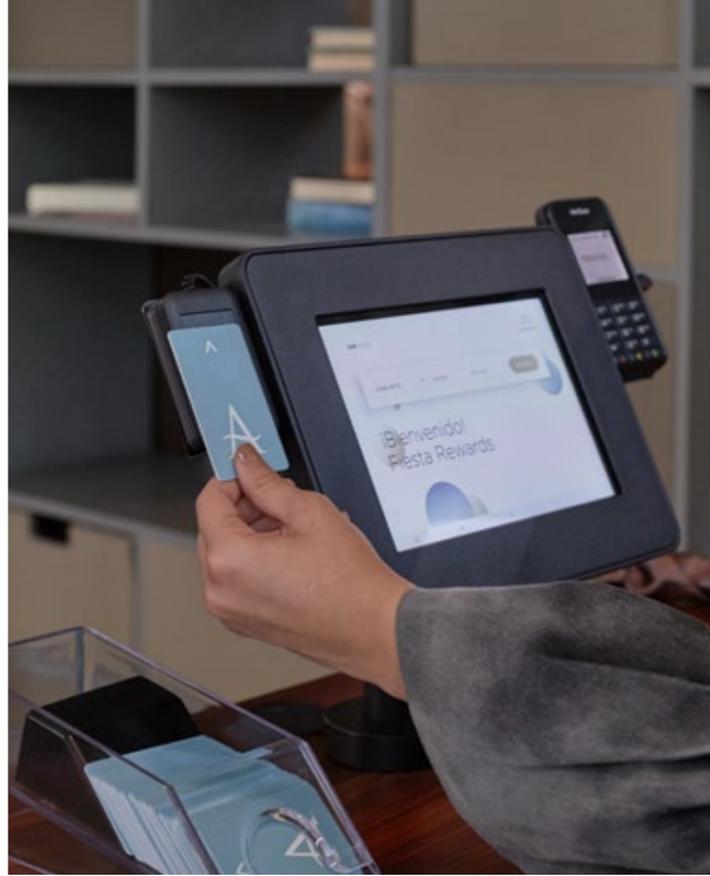
PRINCIPALES LOGROS

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

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

Comprometidos a satisfacer las necesidades actuales de nuestros huéspedes, brindamos servicios seguros y eficientes. A través de nuestro programa phygital, hemos escalado la bienvenida digital, a través de kioskos de check-in en la mayoría de nuestros hoteles de ciudad, los cuáles ofrecen una experiencia rápida, personalizada, y lo más importante, sin contacto. Contamos también con nuevos modelos de comercialización Flex-Office.

Adicionalmente, a finales de 2020 lanzamos nuestra aplicación de Fiesta Rewards, la cual incluirá una función de pre-check in para los huéspedes, los cuáles so-



lamente necesitarán programar su llave en los kioskos para comenzar a tener una estadía memorable.

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

- 4° mejor empresa para trabajar en México, de acuerdo con el ranking de Great Place to Work.
- Konexo, fue seleccionada por S21SEC como la Empresa #1 en materia de "Certificación PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) y Madurez en Procesos Internos de una Organización", para Latinoamérica.



Distinciones para hoteles

- Live Aqua Urban Resort San Miguel de Allende fue reconocido por Forbes Travel Guide con Cuatro Estrellas.
- Grand Fiesta Americana Coral Beach Cancún All Inclusive Spa Resort, fue seleccionado como "Hotel líder en México y Centroamérica" en la 27ª edición de los *World Travel Awards* (México), "Best Hotel Spa" en los Premios a la Excelencia de Condé Nast Johansens 2021, en la categoría de Canadá, Estados Unidos, México y El Caribe; y el Gem Spa, perteneciente al mismo hotel, fue reconocido por Forbes Travel Guide con Cuatro Estrellas.

Hay acciones que no se premian, pero que muestran los valores de nuestra empresa, el verdadero ADN de Posadas y nuestro compromiso con México.



En agosto de 2020, nos sumamos al Gobierno de México, al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), para colaborar en el marco de la Iniciativa Spotlight –para eliminar la violencia contra mujeres y niñas– abriendo las puertas de nuestros hoteles para dar alojamiento temporal y gratuito a las mujeres víctimas de violencia con sus hijas e hijos.

PRINCIPALES LOGROS

RESULTADOS FINANCIEROS

A lo largo de 2020, la emergencia sanitaria nos llevó a operar nuestros hoteles de acuerdo con las disposiciones de los semáforos epidemiológicos federales y estatales, y servicios limitados a lo largo de todo el período obteniendo los siguientes resultados financieros.

Los ingresos al cierre del año fueron de \$5,226 millones, menos 42% en comparación con 2019, y un EBITDA negativo comparable con 2019 de \$937 millones. De acuerdo con la NIIF 16-arrendamientos que entró en vigor el 1 de enero de 2019, el EBITDA negativo es de \$86 millones. El resultado consolidado del ejercicio fue una pérdida de \$2,119 millones, con un saldo en caja al 31 de diciembre de 2020 de \$502 millones.

El saldo de la cartera de venta de membresías a plazos, al 31 de diciembre de 2020, fue de \$5,939 millones, representando una disminución marginal en comparación con el año anterior.

Durante el 2020 enajenamos un terreno improductivo ubicado en Nuevo Vallarta y el hotel Fiesta Americana Hermosillo por \$348 millones.

Continuamos con un firme compromiso para analizar y desarrollar soluciones estratégicas que nos permitan mantener la posición como el principal operador hotelero en México

Ha quedado resuelto en definitiva el procedimiento relacionado con la auditoría fiscal al ejercicio 2006 y nos encontramos en espera de que la autoridad fiscal emita una resolución en la cual determine un nuevo crédito fiscal en cumplimiento a la sentencia, cuyo importe aún está por determinarse.

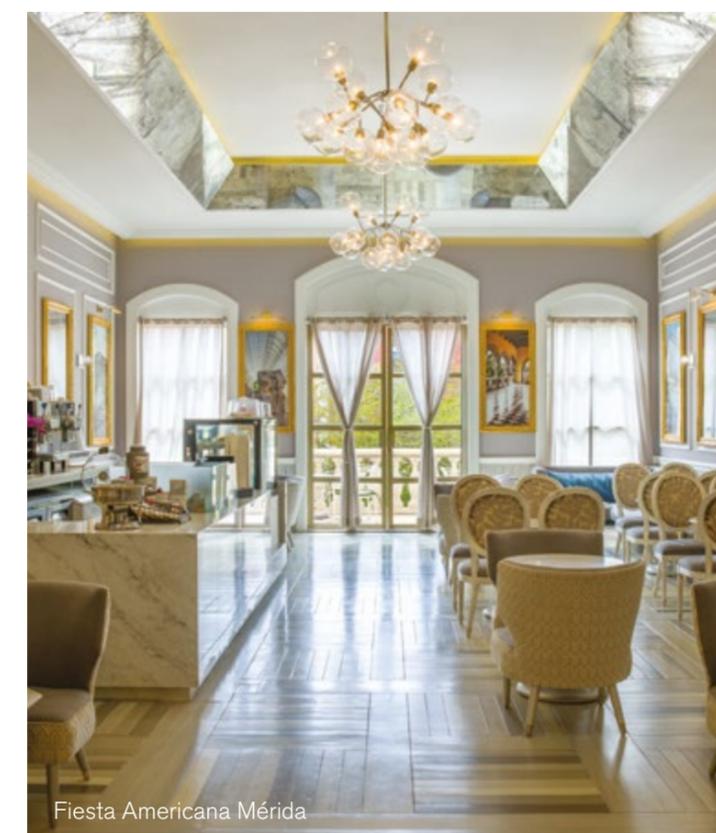
Para asegurar la continuidad de los negocios, como resultado del importante deterioro relacionado con el COVID-19, en los ingresos operativos y los flujos de efectivo de la Compañía, así como el impacto todavía incierto que el COVID-19 tendrá en la industria turística de México en el futuro próximo, nos vimos obligados a omitir el pago de los intereses, en un monto de aproximadamente \$15.5 millones de dólares cada uno, pagaderos tanto el 30 de junio como el 30 de diciembre de 2020, respecto a sus 7.875% Senior Notes con ven-



cimiento en 2022. También negociamos los términos de la mayoría de nuestras relaciones con proveedores, arrendadores y propietarios.

Esta decisión, tiene como objetivo priorizar el uso de los recursos en efectivo para las actividades operativas, a fin de ayudar a mantener los elevados estándares de calidad que distinguen a nuestros hoteles, y para preservar las relaciones y honrar los compromisos con clientes, agencias, colaboradores, proveedores y otros grupos de interés.

Sin embargo, continuamos con un firme compromiso para analizar y desarrollar soluciones estratégicas que sean constructivas respecto a nuestra estructura de capital, que nos permita mantener la posición como el principal operador hotelero en México.



El detalle de la situación financiera al cierre del ejercicio 2020 se presenta en los Estados Financieros de 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 2020. 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 2018, 2019 y 2020 de Grupo Posadas S.A.B. de C.V. y Subsidiarias, emitidos por Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza S.C. (Deloitte).

Estamos convencidos de que el sector hotelero y el turismo son esenciales para la recuperación económica de México.

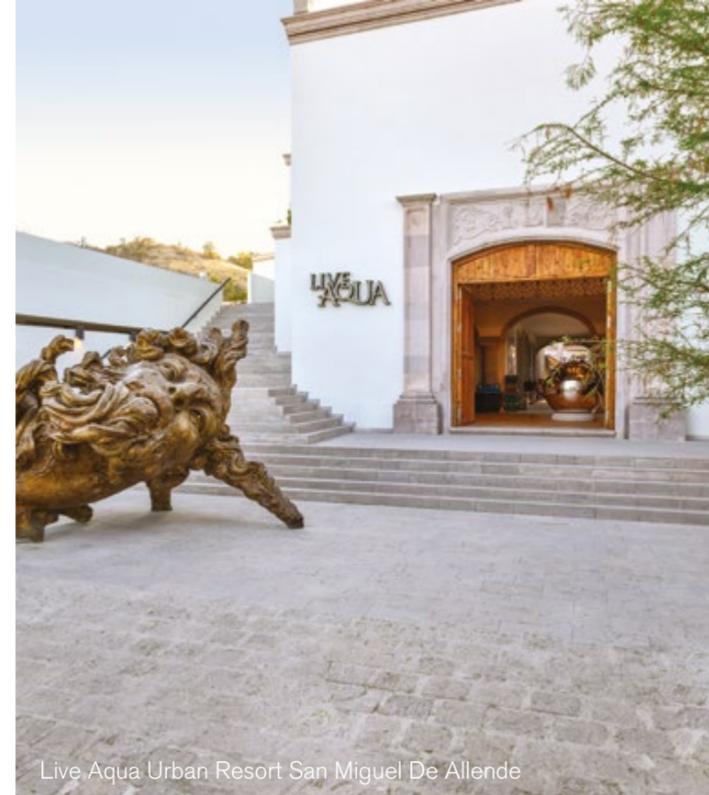
La recuperación ha sido lenta, pero estamos seguros, que con nuestra nueva forma de gestión, con metas claras y medibles, control de gastos e inversiones, participación de mercado, procesos económicamente racionales y enfocados al huésped, flexibilidad y apertura para adaptarnos al entorno, y una mejor experiencia para el cliente, además del aprovechamiento de la

Estamos convencidos de que el sector hotelero y el turismo son esenciales para la recuperación económica de México.

plataforma tecnológica tanto en oficinas centrales como en hoteles, saldremos adelante. Contamos con grandes ventajas competitivas que hemos desarrollado a lo largo de 50 años de existencia y que nos han llevado a ser la mejor hotelera del país:

- Conocimiento y experiencia en el manejo de hoteles
- Nuestras marcas
- Plataforma de distribución
- Programas vacacionales
- La mejor red de propietarios
- El mejor talento
- Apego a normas y principios

Quiero agradecer enormemente a todos y cada uno de nuestros colaboradores, por su entrega, compromiso y responsabilidad durante el último año. A su esfuerzo y apoyo en estos tiempos tan difíciles y quienes a pesar de las circunstancias siguen creyendo en Posadas.



Live Aqua Urban Resort San Miguel De Allende



Grand Fiesta Americana Los Cabos Golf & Spa

A todos nuestros colaboradores que nos dejaron debido al contagio del COVID-19 y a sus familias, nuestro eterno reconocimiento, ya que sin su trabajo esta empresa no sería lo que es hoy.

Asimismo, a nuestros socios, proveedores, inversionistas y accionistas nuestro más sincero agradecimiento por su apoyo durante este año.

Vendrán tiempos mejores para todos y estoy seguro de que juntos nos reinventaremos como Posadas.

Azcárraga
JOSÉ CARLOS AZCÁRRAGA
DIRECTOR GENERAL



Fiesta Americana Condesa Cancún

DATOS RELEVANTES



Porque nuestros huéspedes son lo primero

VIAJA
con confianza



+180
hoteles



Safe
travels

69,046
visitas al sitio



Safe
travels

55,368
seguros de protección
para viajeros

11,510
colaboradores
capacitados



8 DE CADA **10**
huéspedes satisfechos





Porque somos la mejor hotelera del país

100%
hoteles con
menú digital



+7.6PP
nivel de
satisfacción en
NPS



Bienvenida
digital
66
hoteles

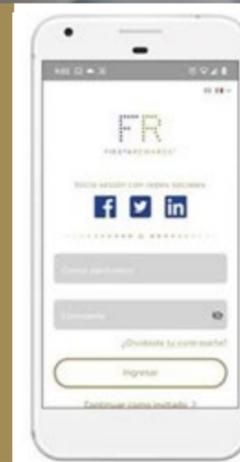


15,500
Check in digitales



Actualización de
Fiesta Americana
y Grand Fiesta
Americana

Nuevo
sitio
y app
móvil

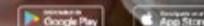


SOLICITA ROOM SERVICE DESDE
LA APP FIESTA REWARDS®



TUS PUNTOS SIEMPRE VAN CONTIGO

DESCARGA LA APP Y DESCUBRE
ESTE Y MÁS BENEFICIOS



Lanzamiento
de Curamoria
Collection

25
hoteles
en plan de
desarrollo



Programas Vacacionales

287,169

cuartos noche

\$363,359,700

por ingresos hoteleros

SALAS DE VENTAS

22 en 45

unidades de negocio

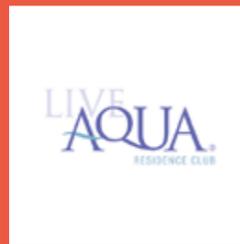
hoteles

TOTAL DE VENTAS

1,700

millones de pesos

PRODUCTOS



903

transacciones

1,005

llamadas

1,214

socios

LIVE AQUA RESIDENCE CLUB



57,191

transacciones

250,237

llamadas

32,117

socios

FIESTA AMERICANA VACATION CLUB



59,132

transacciones

140,603

llamadas

40,993

socios

KÍVAC



2,590

transacciones

12,340

llamadas

903

socios

FAVC ACCESS



Porque somos responsables



Apoyo a iniciativa
SPOTLIGHT
Cerca de
100
Víctimas apoyadas



4^o lugar en el
ranking Great
Place to Work



COVID-19
Hospedaje
GRATUITO
a la comunidad médica
+1,000 habitaciones

Apoyo psicológico
y físico a nuestros
colaboradores