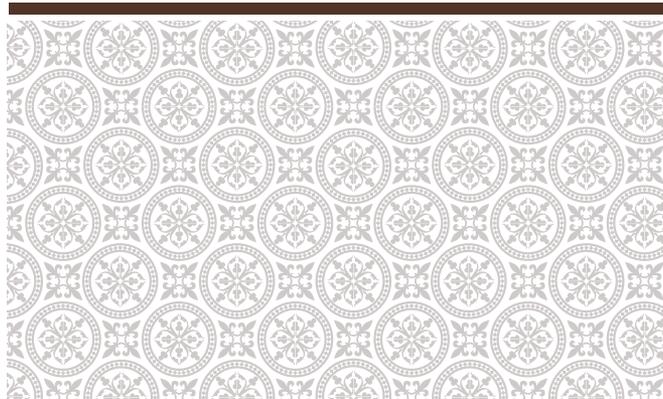


GRAND RESIDENCES  
BY ROYAL RESORTS®

JUNTA DEL CONSEJO CONSULTIVO  
22 DE OCTUBRE DE 2020





# Introducción General

## JUNTA DEL CONSEJO CONSULTIVO DE GRAND RESIDENCES, 22 DE OCTUBRE DE 2020

**Miembros del Consejo Consultivo:** *Douglas Bayerlein, Hugo Carlos Berlanga, Evelyn Hogue Dowell, Joseph Whitlock, Judson Wyatt*

La junta anual del Consejo Consultivo de Grand Residences se llevó a cabo en el resort el 22 de octubre de 2020. Estuvieron presentes todos los miembros del Consejo Consultivo.

Antes de la reunión, el Consejo realizó un recorrido por el resort con la Gerente Daniela Trava. Señaló que la renovación del Kids Club y Teens Club es un proyecto nuevo y que la fachada entera del resort será pintada y los techos impermeabilizados. Un resumen de los proyectos de 2020 incluyó la remodelación de los bordes de la alberca familiar y el Jacuzzi. También les informó que se contrató a una nueva empresa para la limpieza de playa con mejores resultados. Además, llegó menos sargazo a la costa durante el verano.

Debido a la pandemia y el cierre del resort durante tres meses, el personal no pudo terminar las tareas de mantenimiento preventivo en todas las villas, como estaba planeado. El resto será completado en el 2021.

El trabajo de mantenimiento preventivo incluye la limpieza y pulido a profundidad, el desmontado y repintado de puertas y muebles para aplicarles una nueva capa de barniz, así como la limpieza profunda de los sofás. Las unidades de aire acondicionado son desmanteladas y limpiadas durante el año y técnicos externos visitan el resort cada mes para revisar los aparatos eléctricos.

El resort no cerró durante la Semana de Mantenimiento 2020 y esto también va a ser el caso para el 2021.

Daniela Trava informó a los miembros del Consejo sobre los daños menores que sufrió el resort como resultado del Huracán Delta y Zeta en octubre 2020. Evelyn Hogue Dowell comentó que el personal hizo un excelente trabajo cuando los huéspedes tuvieron que evacuar a The Royal Haciendas, atendiendo una orden del gobierno antes del Huracán Delta. Comentó que se sintieron muy seguros. Licenciada Trava explicó que el estado de Quintana Roo tiene una cultura para enfrentar huracanes y las autoridades ofrecen alertas oportunas a los negocios y habitantes cuando

una tormenta puede representar una amenaza. Royal Resorts y Grand Residences cuentan con un Plan de Contingencia contra Huracanes, el cual es activado para proteger a los huéspedes, al personal y las instalaciones de los resorts cuando se emiten las alertas.

Durante su recorrido por las áreas de servicio, Daniela Trava explicó que se han implementado medidas adicionales de salud e higiene, como parte del Royal Care Standard, para proteger a los huéspedes y empleados contra el COVID-19, éstas incluyen la desinfección de todas las mercancías antes de ingresarlas al resort y luego de nuevo antes de guardarlas. Los proveedores también son revisados y desinfectados antes de que se les permita el ingreso al resort. Otros protocolos van desde el uso de cubrebocas y la sana distancia; instalación de pantallas protectoras en áreas clave; medidas de limpieza adicional en las villas y limpieza más frecuente en las áreas concurridas durante el día; el uso de nuevos productos de limpieza y tecnologías aprobados por la EPA (Agencia de Protección del Ambiente de los Estados Unidos); amplia disponibilidad de gel para manos; medición de temperatura y más. Mencionó el programa continuo de capacitación para empleados y dijo que mucho se ha hecho para asegurar que los empleados permanezcan sanos, dentro y fuera de las instalaciones. Para más información sobre el programa, los dueños y miembros pueden ver el video y visitar [www.royalcarestandard.com](http://www.royalcarestandard.com)

Daniela Trava explicó que cada año se agregan 20 cámaras de seguridad; en 2020, se instalaron nuevas cámaras en los pisos 1 y 5. Todas las áreas públicas ya están cubiertas y se monitorean las 24 horas.

En el Cuarto de Máquinas, les mostró a los miembros del Consejo el sistema de Ósmosis Inversa, señalando que ahora los filtros se cambian una vez a la semana en vez de cada mes y que las tuberías son reemplazadas para asegurar que el agua cumpla con los estándares de pureza y calidad.

---

### Reunión del Consejo Consultivo

Después del recorrido, los miembros del Consejo se reunieron con el Presidente de Royal Resorts Dr. Kemil Rizk, el Director de Operaciones Javier Vales, el Director de Finanzas Fernando López, el Vicepresidente de Operaciones de los Resorts Armando Millet, así como con personal de sus departamentos, en el Salón Bicaci.

El Dr. Rizk ofreció una presentación sobre las tendencias globales de viajes, la economía en México y el turismo antes de tocar los temas sobre ventas en Royal Resorts y Grand Residences.

La pandemia del COVID-19 condujo a una drástica caída en la economía mundial en 2020 y el turismo fue uno de los sectores más golpeados. Los años del crecimiento sostenido en el número de pasajeros internacionales fueron borrados. El crecimiento del 4.7 por ciento en las exportaciones de turismo internacional en 2019 desapareció de la noche a la mañana cuando el turismo se estancó en 2020. La recuperación depende de la reapertura de las fronteras, el desarrollo de vacunas y el restablecimiento de la confianza del consumidor y se espera que sea gradual, aunque es más probable que los viajes de corta distancia se recuperen más rápidamente.

IATA prevé que, a nivel mundial, los números de pasajeros internacionales no alcanzarán las cifras obtenidas en 2019 sino hasta 2024.

El Dr. Rizk explicó que la pandemia golpeó duro a la economía de México. El crecimiento del PIB, de por sí lento en 2019, cayó -8.9 por

ciento y el desempleo subió a 5.2 por ciento en 2020 y se espera que aumente más en 2021. El tipo de cambio peso/dólar también fue volátil después de tres años de estabilidad.

El nuevo acuerdo comercial Estados Unidos-México-Canadá entró en vigor el 1 de julio de 2020, con grandes cambios en los estándares de la industria automotriz, empleo y medioambiente, la protección de la propiedad intelectual y algunas provisiones en el comercio digital.

El gobierno mexicano se comprometió a la reforma y recapitalización de PEMEX, la empresa petrolera nacional, y la CFE, la Comisión Federal de Electricidad, sin embargo, la falta de claridad respecto a la participación del sector privado y la inversión de compañías en energía están generando incertidumbre. Está limitando la participación de los inversionistas del sector privado en energía limpia, lo cual es un error. Es de esperar que cambie su política.

El turismo es una de las principales fuentes de ingresos de México, representando el 10.3 por ciento del PIB, un incremento del 3 por ciento de 2018, y 7.23 millones de empleos directos en 2019, 13.3 por ciento de la fuerza laboral total. Sin embargo, como en el resto del mundo, la industria turística ha sido severamente afectada por la pandemia con un descenso del 61 por ciento en los pasajeros aéreos en 2020. Los vuelos ya están aumentando y, como destino de corta distancia para el mercado estadounidense, se espera que México se recupere más rápidamente.

Este es el caso en el Caribe mexicano donde las aerolíneas reabren



rutas y agregan vuelos. El gobierno de Quintana Roo ha trabajado diligentemente para promover el área e implementar los estándares internacionales de salud e higiene para prevenir la propagación del COVID-19. En mayo, Cancún y la Riviera Maya fueron los primeros destinos en las Américas en recibir el sello de seguridad global de Viaje Seguro del Consejo Mundial de Viajes y Turismo.

Se espera que el número de visitantes que lleguen se recupere gradualmente, empezando en el segundo semestre de 2021. Aquí entran en juego varios factores: las restricciones de viajes por la pandemia, la falta de vuelos y la confianza del consumidor; Quintana Roo aun no se encuentra en el nivel verde, el cual es el más bajo, en lo que respecta al control de la propagación del COVID-19; la incertidumbre sobre la elección presidencial en Estados Unidos y la economía.

El turismo en el Caribe mexicano continúa siendo afectado por reportes ocasionales en los medios acerca de la seguridad y la llegada del alga Sargassum. Los gobiernos federal y estatal están atendiendo ambos asuntos.

Con el desarrollo de Costa Mujeres al norte de Cancún, el Caribe mexicano rápidamente se acerca a la marca de 100,000 cuartos de hotel. Esto significa más competencia por los visitantes, aunado a las guerras de precios provocadas por las grandes cadenas hoteleras que están afectando el desempeño de resorts en toda el área.

Luego el Dr. Rizk explicó al Consejo el estatus del acuerdo de energía solar, el cual no seguirá adelante en este momento debido a el reciente orden ejecutivo por el gobierno mexicano, congelando la participación del sector privado en energías renovables y elevando la tarifa de conducción para la entrega de la electricidad generada a partir de fuentes renovables utilizando la red de la Comisión Federal de Electricidad. Ya afectada por la pandemia, la planta de energía en Guanajuato no podrá operar por el momento debido a este fallo.

Pasando a la industria de los clubes residenciales privados y fraccionales, el Dr. Rizk explicó que la industria fraccional no se ha recuperado de la crisis financiera de 2008 y la situación es similar en el sector de Club Privado Residencial con una caída de -86 por ciento en ventas desde 2007. La excepción es un incremento en el comportamiento de las ventas del 16% en 2019, comparado con 2018.

Explicó que el precio promedio por fracción en la industria ha disminuido en un 7 por ciento desde 2007, pero se ha incrementado en más del 15 por ciento por pie cuadrado. El precio de lista de Grand Residences está ligeramente por arriba del promedio para 5 semanas de fracciones para unidades que son más grandes que la norma de la industria. Sin embargo, en términos del precio por pie cuadrado, está por debajo del promedio de la industria. Las Cuotas Anuales de Servicio también son más bajas que en otros resorts similares.

Dr. Rizk mencionó que las ventas de membresías de Puntos y Elite de Grand Residences han conducido a un incremento en el volumen de ventas de más del 35 por ciento desde mayo de 2018. Se han vendido más de 518 membresías de Puntos y 43 Fraccionales. Ochenta y siete por ciento de todas las ventas de Grand Residences son a miembros de Royal Resorts.

El Dr. Rizk informó al Consejo Consultivo sobre la finalización de Grand Residences, con las fases 3 y 4 del resort y servicios adicionales para los huéspedes. La pandemia ha provocado un nuevo retraso, sin embargo, el plan es comenzar la construcción este año con vistas de abrir las fases adicionales en 2022. La Gerencia espera poder compartir información adicional con los dueños y miembros en el primer trimestre de 2021.

La intención sigue siendo forjar una alianza comercial con una marca hotelera con sede en Estados Unidos para promover Grand Residences y vender membresías de Puntos.

El Dr. Rizk luego compartió las noticias generales de la compañía. Royal Resorts firmó un contrato con un nuevo proveedor de Internet para implementar la tecnología de fibra óptica en los resorts. Grand Residences ya cuenta con fibra óptica, pero el nuevo servicio significará un mejor ancho de banda, mayor capacidad de transmisión y recableado. En el tema de la tecnología digital, Evelyn Hogue Dowell comentó que se requieren mejoras en la App de Grand Residences. Comentó favorablemente sobre el uso de códigos QR para los menús pero dijo que no están enlazados a la aplicación y necesitan estarlo. Daniela Trava contestó que la aplicación será actualizada.

El Dr. Rizk también mencionó que la tecnología ahora se utiliza para mejorar y personalizar la experiencia vacacional para dueños y miembros, por ejemplo, en el servicio de Concierge previo a la llegada. La percepción de los miembros hacia los Concierges ha mejorado y el nivel de satisfacción del cliente es más alto.

El número de miembros del Royal Resorts Signature Club continúa creciendo y la plataforma exclusiva Privileges by Royal Resorts accesible ingresando a la página del Royal Resorts Signature Club, ofrece más servicios de viaje y beneficios que nunca.

Noventa y dos por ciento de los miembros ya están inscritos en Royal Resorts Rewards, obteniendo y canjeando Rewards. Los miembros del Royal Resorts Signature Club pronto podrán ganar y canjear Rewards por compras calificadas que realicen a través de Privileges by Royal Resorts.

El Dr. Rizk concluyó su presentación y, Joseph Whitlock comentó sobre las malas condiciones del camino de acceso y preguntó por qué todos los resorts del área no unen esfuerzos para tapan los baches y reparar el pavimento. El Dr. Rizk dijo que es responsabilidad de El Cid y que han solicitado en múltiples ocasiones a la Gerencia de Condominio de El Cid que tome medidas sin tener éxito. Daniela Trava también habló con el Presidente de Puerto Morelos y el Secretario de Turismo Municipal, pero no ha habido respuesta de ninguno de los dos. Ella cree que la intención de El Cid es reparar el camino una vez que haya concluido el proyecto de construcción que está llevando a cabo.

## Reporte de Operaciones del Resort

Daniela Trava realizó una presentación sobre las Operaciones del Resort. Sobre el tema de satisfacción del cliente y comentarios, actualmente Grand Residences se encuentra calificado como segundo entre los resorts de Puerto Morelos en TripAdvisor y la meta es retomar la primera posición en 2021. Explicó que el resort obtiene excelentes reseñas pero no tantas como el actual No. 1. Excellence Riviera Cancun, que es una propiedad de 600 cuartos, y por lo tanto obtiene miles de reseñas al mes.

Grand Residences utiliza la plataforma Qualtrics para analizar las reseñas de TripAdvisor, Google, Expedia y otras fuentes y el resort obtiene 4.78 estrellas.

En 2020, Grand Residences recibió la distinción lo Mejor de lo Mejor de TripAdvisor Travelers' Choice y fue listado en los 25 Mejores Hoteles en México para Familias de TripAdvisor Travelers' Choice. También obtuvo por cuarto año consecutivo el galardón para la Excelencia de Wine Spectator por El Faro y una estrella del Restaurant Guru por el Lobby Bar.

Los niveles de ocupación en el resort promedian 47.19 por ciento de enero a septiembre, obviamente, duramente golpeada por la pandemia y la clausura del resort por tres meses durante el confinamiento declarado por las autoridades mexicanas.

Daniela Trava luego recurrió a las nuevas medidas de salud e higiene de Royal Care Standard ampliando sus comentarios durante el recorrido del resort. Dio ejemplos de algunos de los nuevos protocolos como las opciones sin contacto para el registro de entrada a través de la App de



Grand Residences; el uso de códigos QR para acceder a menús digitales y otras publicaciones del resort; menús a la carta en lugar de buffet para las noches tema; observación de la sana distancia y el uso de pantallas en ciertas áreas como el gimnasio, donde hay divisiones entre los aparatos de ejercicio. También se les toma la temperatura a los empleados antes de abordar el autobús para venir a trabajar y de nuevo a la llegada al resort.

En otras noticias, comentó que el Travel Leaders Group, una asociación de 65,000 asesores de viaje en los Estados Unidos, Canadá, el Reino Unido y otros países, ha invitado a Grand Residences a unirse a su portafolio de resorts. Siguiendo adelante, el resort será promovido en los catálogos del Grupo, sitios web y otros medios.

Chef Rafael Borbolla dejó la empresa en septiembre para buscar una nueva oportunidad profesional en una importante cadena de resorts todo incluido en Cancún y se nombró a un nuevo Chef Ejecutivo. Héctor Rentería es un chef joven, altamente creativo, quien ha trabajado para importantes cadenas de resorts y restaurantes de alta cocina en México, Estados Unidos, Doha, capital de Qatar, República Dominicana, Montenegro y Serbia. Su filosofía es que la comida debe ser una experiencia inolvidable.

### Proyectos de Mantenimiento en 2020

Daniela Trava presentó una lista de los proyectos de Mantenimiento y Ama de Llaves llevados a cabo en 2020:

- El resort cuenta ahora con dos antenas adicionales para mejorar la comunicación del personal
- El nuevo servicio de Internet será más rápido, más confiable y también incluirá TV
- El Sistema de Automatización de Villa estará instalado y operando a principios de 2021 y optimizará las operaciones. Está conectado al termostato en las habitaciones para que estén siempre frescos cuando entren los huéspedes. El letrero de No Molestar se conectará al timbre de la puerta, así Ama de Llaves sabrá cuándo el personal puede entrar a limpiar las habitaciones
- En 2020, fueron reemplazadas 52 sillas de playa y esto continuará en 2021
- Los barandales que dividen las villas están siendo gradualmente reemplazados en todo el resort
- Se reemplazaron las losas en las rampas de acceso y en los restaurantes, las cuales fueron repintadas
- Se repintó la fachada frontal del resort y el lobby

### Daños por huracanes

El daño causado por el paso del Huracán Delta costó \$95,000 USD e incluyó barandales, paneles de control de elevadores, iluminación de cancha de tenis, la barda perimetral en el lado sur del resort, pintura y la caída de algunos azulejos del domo del lobby.

### Reparaciones mayores planeadas para 2021

- Reparación de la alberca en la villa 529 e impermeabilizado del techo en la villa 428
- Mantenimiento a la Oficina del Doctor
- Reparación de pérgolas, fuentes y letreros
- Cambio de azulejos en Jacuzzis

Evelyn Hogue Dowell preguntó sobre la posibilidad de tener más ganchos en los cuartos y Daniela Trava estuvo de acuerdo en colocar algunos.

Judson Wyatt mencionó las mejoras que le gustaría ver en la página del Royal Resorts Signature Club para que los usuarios puedan ver cuántos Puntos tienen depositados y cuántos Puntos tienen disponibles. Actualmente, los miembros deben llamar a Servicios a Membresía del Signature Club.

Sr. Wyatt también preguntó sobre las reventas y el Director de Finanzas Fernando López comentó que el resort por el momento no cuenta con un programa de reventas y explicó que el contrato de membresía contiene una opción de renuncia voluntaria.

Pasando a los restaurantes, el Sr. Wyatt preguntó sobre la posibilidad de agregar más platillos estilo estadounidense al menú para familias y contar con una opción de cena temprana con porciones más pequeñas disponibles a un costo menor.

Hugo Berlanga añadió que había notado una diferencia en el sabor y preparación de los platillos ordenados a través del Servicio a Cuartos comparado con el mismo platillo en Heaven Bar o El Faro. Evelyn Hogue Dowell también preguntó acerca de la posibilidad de incluir más platillos en el menú de Servicio a Cuartos para las personas con alergias a los alimentos o acelerar el proceso para pedirlos de El Faro. Daniela Trava comentó que trabajará en ambos aspectos con el nuevo chef.

Douglas Bayerlein pidió más aclaraciones sobre el valor de los Puntos, él piensa que es un poco confuso para algunos miembros. El Director de Ventas Gerry Flores ofreció reunirse con el Consejo para explicar el sistema.

Sin más preguntas o comentarios en ese momento, el Director de Finanzas Fernando López presentó los estados financieros. Ofreció un resumen del reporte de 2019 con resultados para fin de año. Los gastos de Operación del Resort estuvieron 1 por ciento por debajo de lo presupuestado y el Ingreso Neto de Operación o Pérdida Neta de \$905,262 USD fue de 27.2 por ciento superior a la cantidad prevista de \$711,495 USD.

Pasando al 2020, el Director de Finanzas López explicó a detalle los estados financieros (ver página 7). La comparación del Estado de Ingresos que acompaña este resumen muestra los ingresos y gastos presupuestados y actuales (pronóstico) al 30 de septiembre de 2020, utilizando montos estimados para finalizar el año. El presupuesto de 2020 fue preparado usando un tipo de cambio de 19.70 pesos por dólar, pero el tipo de cambio promedio para el año es de 22.03, una variación de 11.83 por ciento.

Los ingresos por Cuotas de Servicio fueron 10.6 por ciento menos debido a la pandemia y una ocupación más baja. Royal Resorts aún es dueño del 45 por ciento de las unidades y con más unidades de miembros los ingresos del resort serían mayores. El ingreso total para el año es 10.5 por ciento menor que lo presupuestado.

El Director López explicó que la Gerencia tomó medidas para reducir los Gastos Operativos del Resort en 2020. Una combinación de esta política, la variación favorable en el tipo de cambio y la clausura del resort durante tres meses llevaron a una disminución del 23.7 por ciento para el año. Activos Fijos y Reparaciones Mayores fue 83.9 por ciento menos de lo presupuestado. La única excepción fue la partida de Transportación para Miembros, la cual fue 20.3 por ciento más del presupuesto.

En Gastos Generales y Administrativos, el incremento del 1650 por ciento en Otros Gastos refleja el pago de las cuotas de servicio a El Cid de años anteriores.

El concepto de impuestos fue 7.4 por ciento debajo del presupuesto. Los Ingresos Netos fueron \$65,058 USD, un resultado mucho mejor en comparación con la pérdida de \$614,967 USD que había sido el pronóstico.

El Director de Finanzas López señaló que, por primera vez en su historia, Royal Resorts tuvo que despedir personal en 2020 en sus propiedades, incluyendo Grand Residences, una decisión muy dolorosa de tomar.

Preguntó si había alguna duda sobre el estado financiero de 2020 y Evelyn Hogue Dowell planteó varios puntos. Preguntó sobre los certificados de estancia gratuita utilizados por Ventas y Mercadotecnia en

los otros resorts. El Director López explicó que este programa es pagado por los Desarrolladores y no forma parte del presupuesto de Operaciones del Resort. Se utiliza como un incentivo que permite a los miembros descubrir la experiencia de Grand Residences y conocer las oportunidades de membresía. Muchos miembros deciden comprar membresías de Puntos o Fracciones después de una “estancia de prueba.”

La Sra. Hogue Dowell mencionó que han visto varios incidentes que involucraron a titulares de certificados quienes no se estaban comportando de manera apropiada o respetando los estándares de Grand Residences y su concepto de resort familiar. La gerencia tomó nota y Gerry Flores dijo que se aseguraría de que los destinatarios de certificados se comporten y cumplan con las reglas del resort.

El Director de Finanzas López presentó el presupuesto para 2021 y la propuesta de mantener la Cuota Anual de Servicio en el mismo nivel para este año. Explicó que el presupuesto fue calculado usando un tipo de cambio estimado de 22.58 (una variación de 2.49 por ciento en el tipo de cambio comparado con 2020) y una tasa de inflación del 4 por ciento. También comentó que 2020 fue un año atípico y que las partidas presupuestarias para 2021 reflejan los costos para un año completo de operación. Las compras de productos de limpieza y servicios de desinfección para el Royal Care Standard proporcionados por compañías externas están consideradas en el presupuesto.

Es política de la Gerencia mantener los costos tan bajos como sea posible en 2021 sin afectar la calidad. Sin embargo, la partida de Electricidad muestra un incremento del 24.3 por ciento debido a que el resort tendrá que comprar la energía de la Comisión Federal de Electricidad. Activos Fijos y Reparaciones Mayores también muestra un incremento de 495.9 por ciento e incluye reparaciones de albercas y a la malla de las canchas de tenis, pintura de losas del techo y el Sistema Integrado de Automatización de Cuartos, el cual fue aprobado en el presupuesto 2020. La partida de Internet muestra un incremento del 75.7 por ciento respecto a 2020 y es debido al proyecto de mejoramiento de Internet y las tarifas cobradas por el nuevo proveedor de servicio de Internet.

Antes de votar el presupuesto y la propuesta de Cuota Anual de Servicio, los miembros del Consejo abordaron una serie de cuestiones operativas. Preguntaron por qué las luces de las villas permanecen encendidas cuando los huéspedes están ausentes. Daniela Trava respondió que los estándares de Leading Hotels of the World® (LHW) estipulan que el aire acondicionado, la televisión y las luces deben permanecer

encendidas. Douglas Bayerlein comentó que es un consumo adicional de energía que tiene un costo.

Daniela Trava explicó que cuando las unidades están vacantes, el aire acondicionado se mantiene a 25 °C y se baja a 22 °C a la llegada de los huéspedes. Agregó que ha estado trabajando con Ama de Llaves para asegurarse que no enciendan todas las luces de la villa y la terraza, sólo las mínimas necesarias para mantener los estándares del LHW.

El Sr. Bayerlein sugirió que el resort busque un Sistema de Automatización de Habitaciones que maneje todo, no sólo el timbre y que incluir controles de iluminación sería una forma de ahorrar dinero. La Gerencia contestó que sería posible incluir iluminación pero que el costo sería mayor. Acordaron revisar el Sistema Integrado de Automatización de Cuartos.

Judson Wyatt preguntó si hubo incumplimientos con los pagos de la cuota anual de servicio en 2020. Debido a la crisis financiera, algunos miembros no pudieron hacer sus pagos a tiempo, sin embargo, Royal Resorts pudo solucionarlo con ellos. En septiembre 2020 había un 0.5 por ciento de incremento en pagos tardíos en comparación con el mismo período de 2019.

El Dr. Rizk comentó que la ocupación del resort está baja y no se espera que se recupere para la temporada alta de invierno.

El Consejo aprobó por unanimidad el presupuesto y la moción de mantener la Cuota Anual de Servicio sin cambios para 2021.

Evelyn Hogue Dowell comentó que Daniela Trava es una gerente sobresaliente y su cuidado y compasión por los huéspedes y su equipo es evidente. Agradeció al personal de Royal Resorts por hacerlos sentir seguros durante el Huracán Delta al mismo tiempo que enfrentaba el desafío de la pandemia

Finalmente, Judson Wyatt preguntó sobre la tarifa de dueño para el paquete de alimentos del programa All-in Grand. Considera que de aun es alta, particularmente para personas que no toman bebidas alcohólicas. El Director de Operaciones Javier Vales contestó que la comida representa el porcentaje más alto de los costos del programa All-in Grand. Agregó que están trabajando en otra tarifa para dueños de semanas múltiples-unidades múltiples.

El paquete All-in Grand ahora otorga a los dueños y miembros más opciones para comer. Además de El Faro, Flor de Canela y Heaven, ha sido expandido para incluir restaurantes como El Conquistador, Hacienda Sisal, Captain's Cove y La Trattoria en Cancún, así como Los Murales y Kinoko en The Royal Haciendas.

### La Cuota Anual de Servicio para 2021 y el desglose es como sigue:

CUOTA ANUAL DE SERVICIO 2021							
Villa	Normal	Normal	C/Terraza Jardín	C/Terraza Jardín	C/Terraza Jardín	C/Alberca	C/Alberca
	2 Recámaras	3 Recámaras	2 Recámaras	3 Recámaras	4 Recámaras	2 Recámaras	3 Recámaras
Cuota Anual de Servicios	1,859.66	2,170.59	1,984.04	2,294.12	2,603.36	1,922.69	2,232.78
IVA	297.55	347.29	317.44	367.06	416.54	307.63	357.24
3% Imp. al Hospedaje	55.79	65.12	59.52	68.82	78.10	57.68	66.98
<b>Total</b>	<b>2,213.00</b>	<b>2,583.00</b>	<b>2,361.00</b>	<b>2,730.00</b>	<b>3,098.00</b>	<b>2,288.00</b>	<b>2,657.00</b>



Grand Residences CSF 2021			Cuota Anual de Servicio	IVA	IMP. DE OCUPACIÓN	TOTAL	Cuota Anual de Servicio Precio por Punto	
Rango de Puntos	Base	Variable						
2740	3300	189.11	0.1471	498.32	79.73	14.95	593.00	0.2164
3301	4000	225.88	0.1471	597.48	95.60	17.92	711.00	0.2154
4001	4800	289.97	0.1366	702.52	112.40	21.08	836.00	0.2089
4801	5700	346.70	0.1366	842.86	134.86	25.29	1,003.00	0.2089
5701	6600	399.23	0.1366	989.92	158.39	29.70	1,178.00	0.2066
6601	7500	462.26	0.1366	1,146.22	183.39	34.39	1,364.00	0.2066
7501	8600	525.30	0.1261	1,236.13	197.78	37.08	1,471.00	0.1961
8601	9800	525.30	0.1261	1,352.94	216.47	40.59	1,610.00	0.1872
9801	10900	546.31	0.1261	1,497.48	239.60	44.92	1,782.00	0.1818
10901	12100	556.82	0.1261	1,622.69	259.63	48.68	1,931.00	0.1771
12101	13500	593.59	0.1261	1,781.51	285.04	53.45	2,120.00	0.1752
13501	15800	614.60	0.1261	1,946.22	311.39	58.39	2,316.00	0.1715
15801		635.61	0.1261	2,208.40	353.34	66.25	2,628.00	0.1663

El Consejo Consultor solicitó que Joseph Whitlock permanezca en el consejo Consultivo por un año más ya que no se recibieron nuevas solicitudes en 2020.

## PREMISAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS PARA LA PREPARACIÓN DEL PRESUPUESTO

El presupuesto operativo de Grand Residences es calculado en pesos y luego convertido a dólares usando un tipo de cambio estimado

### Tipo de cambio

Para la preparación del Presupuesto de 2020 se consideró un tipo de cambio de \$19.70/\$1 USD, sin embargo, se esperaba que el tipo de cambio a fin de año fuera de \$22.03/\$1 USD. Esto representa una variación de 11.83 por ciento.

En base a las proyecciones del Banco de México y el consenso de las principales instituciones financieras, para la elaboración del presupuesto de 2021 se utilizó un tipo de cambio promedio de \$22.58 pesos por dólar.

### Costo de la vida

El incremento en el costo de la vida en México que afecta a los empleados de Grand Residences se toma al 4 por ciento y también se consideran los aumentos salariales obligatorios para los empleados del sindicato.

### Inflación

La mayoría de nuestros gastos de operación de verán afectados por una tasa de inflación del 4 por ciento. Este estimado está acorde con el consenso de las principales instituciones financieras en México y el gobierno mexicano.

### Electricidad

El acuerdo para la compra de energía que Royal Resorts había firmado con una empresa de energía solar en Guanajuato no seguirá adelante en este momento debido a cambios inesperados en la Ley de Energía de México la cual promueve la generación tradicional de energía a través del uso de combustibles fósiles y desalienta la energía solar y eólica. Esto significa que no habrá ahorros en energía en los resorts y esto se refleja en el presupuesto 2021, ya que la energía comprada de la Comisión Federal de Electricidad. Royal Resorts continúa buscando soluciones de energía limpia.



COMPARACIÓN DE INGRESOS ENTRE 2020 vs PRESUPUESTO 2021 (US Dlls)

2020			DESCRIPCIÓN	2021 PRESUPUESTO	PRONÓSTICO VS PRESUPUESTO		ACTUAL/ INTERVALOS
PRESUPUESTO	PRONÓSTICO	%			2020 VS 2021		
					DIFERENCIA	%	
<b>\$19.7000</b>	<b>\$22.0310</b>	<b>11.83%</b>	<b>TIPO DE CAMBIO</b>	<b>\$22.5800</b>	<b>2.49%</b>		
			<b>INGRESOS GENERALES</b>				
6,124,555	5,474,817	-10.6%	Ingresos	5,848,495	373,678	6.8%	1,849.62
<b>6,124,555</b>	<b>5,474,817</b>	<b>-10.6%</b>	<b>Total de ingresos de cuotas</b>	<b>5,848,495</b>	<b>373,678</b>	<b>6.8%</b>	<b>1,849.62</b>
			<b>OTROS INGRESOS</b>				
3,000	1,128	0.0%	Lavandería para Huéspedes	2,400	1,272	112.9%	0.76
71,400	74,311	4.1%	Otros Ingresos	72,000	(2,311)	-3.1%	22.77
<b>74,400</b>	<b>75,439</b>	<b>1.4%</b>	<b>Total de Otros Ingresos</b>	<b>74,400</b>	<b>(1,039)</b>	<b>-1.4%</b>	<b>23.53</b>
<b>6,198,955</b>	<b>5,550,256</b>	<b>-10.5%</b>	<b>Total de Ingresos</b>	<b>5,922,895</b>	<b>372,639</b>	<b>6.7%</b>	<b>1,873.15</b>
			<b>GASTOS DE OPERACIÓN DEL CLUB</b>				
742,401	544,189	-26.7%	Servicio de Ama de Llaves	595,639	51,449	9.5%	188.37
342,307	196,812	-42.5%	Mantenimiento, Ama de Llaves	206,028	9,216	4.7%	65.16
126,072	76,342	-39.4%	Amenidades	106,291	29,949	39.2%	33.62
711,129	684,173	-3.8%	Electricidad	850,108	165,936	24.3%	268.85
935,338	710,523	-24.0%	Mantenimiento y Cuarto de Máquinas	794,282	83,759	11.8%	251.20
88,103	68,677	-22.0%	Agua y Alcantarillado	84,055	15,378	22.4%	26.58
360,794	268,736	-25.5%	Seguridad	336,004	67,268	25.0%	106.26
259,881	194,187	-25.3%	Recepción/Concierges	218,745	24,559	12.6%	69.18
257,727	152,625	-40.8%	Lavandería Interna	235,296	82,671	54.2%	74.41
107,473	17,309	-83.9%	Activos Fijos y Reparaciones Mayores	103,147	85,838	495.9%	32.62
135,551	111,672	-17.6%	Jardinería	123,640	11,968	10.7%	39.10
100,781	60,025	-40.4%	Servicios Deportivos	76,112	16,087	26.8%	24.07
56,373	47,824	-15.2%	Teléfono (Resultado Neto)	52,902	5,078	10.6%	16.73
179,758	115,377	-35.8%	Actividades Sociales	127,927	12,550	10.9%	40.46
19,944	21,800	9.3%	Servicios Operativos	22,192	392	1.8%	7.02
301,152	304,007	0.9%	Seguro del Club	301,354	(2,653)	-0.9%	95.30
21,454	14,525	-32.3%	Gimnasio	17,098	2,573	17.7%	5.41
47,508	57,157	20.3%	Transportación para Huéspedes	48,000	(9,157)	-16.0%	15.18
64,600	59,751	-7.5%	Conexión de Internet de Alta Velocidad	105,000	45,248	75.7%	33.21
<b>4,858,346</b>	<b>3,705,710</b>	<b>-23.7%</b>	<b>Total de Gastos de Operación</b>	<b>4,403,819</b>	<b>698,109</b>	<b>18.8%</b>	<b>1,392.73</b>
			<b>GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS</b>				
552,358	491,756	-11.0%	Cuota de Servicios Administrativos	528,072	36,316	7.4%	167.01
336,022	283,476	-15.6%	Servicios Corporativos	309,306	25,830	9.1%	97.82
113,265	87,405	-22.8%	Contabilidad/Almacenes/IT/Compras	90,794	3,389	3.9%	28.71
64,237	40,972	-36.2%	Administración/Gerencia	55,378	14,406	35.2%	17.51
134,991	108,455	-19.7%	Recursos Humanos	95,290	(13,164)	-12.1%	30.14
3,588	62,804	1650.3%	Otros Gastos	65,983	3,179	5.1%	20.87
11,957	12,763	6.7%	Auditoría	13,274	511	4.0%	4.20
44,571	44,240	-0.7%	Servicios de Membresía	44,121	(119)	-0.3%	13.95
<b>1,260,989</b>	<b>1,131,871</b>	<b>-10.2%</b>	<b>Total de Gastos Generales y Administrativos</b>	<b>1,202,218</b>	<b>70,348</b>	<b>6.2%</b>	<b>380.21</b>
<b>79,621</b>	<b>712,675</b>	<b>795.1%</b>	<b>Ingresos de Operación</b>	<b>316,857</b>	<b>(395,818)</b>	<b>-55.5%</b>	<b>100.21</b>
			<b>GASTOS FINANCIEROS/INGRESOS</b>				
27,678	30,364	9.7%	Comisión de Tarjeta de Crédito CSF	30,971	607	2.0%	9.79
<b>27,678</b>	<b>30,364</b>	<b>9.7%</b>	<b>TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS/INGRESOS</b>	<b>30,971</b>	<b>607</b>	<b>2.0%</b>	<b>9.79</b>
			IMPUESTOS				
506,087	454,261	-10.2%	I.V.A	484,655	30,394	6.7%	153.27
94,891	85,174	-10.2%	Impuesto al Hospedaje	90,873	5,699	6.7%	28.74
<b>65,931</b>	<b>77,819</b>	<b>18.0%</b>	<b>Impuesto sobre Ingresos y Otros</b>	<b>73,836</b>	<b>(3,983)</b>	<b>-5.1%</b>	<b>23.35</b>
<b>666,909</b>	<b>617,253</b>	<b>-7.4%</b>	<b>TOTAL DE IMPUESTOS</b>	<b>649,364</b>	<b>32,111</b>	<b>5.2%</b>	<b>205.36</b>
<b>(614,967)</b>	<b>65,058</b>	<b>-110.6%</b>	<b>INGRESO NETO</b>	<b>(363,478)</b>	<b>(428,536)</b>	<b>-658.7%</b>	<b>(114.95)</b>