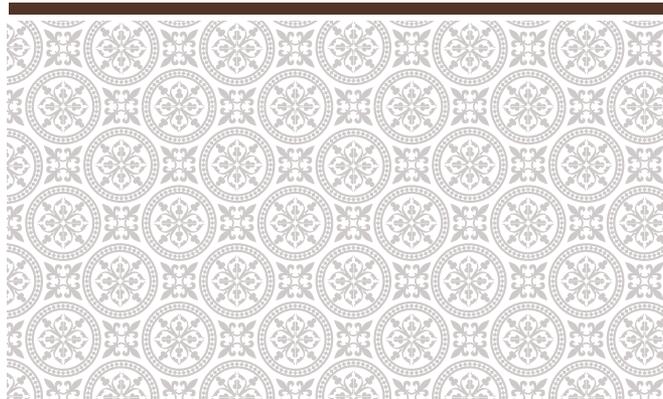


# GRAND RESIDENCES

BY ROYAL RESORTS®

JUNTA DEL CONSEJO CONSULTIVO  
27 DE OCTUBRE, 2022





# Introducción General

## REUNIÓN DEL CONSEJO CONSULTIVO DE GRAND RESIDENCES, 27 DE OCTUBRE DE 2022

**Miembros del Consejo Consultivo:** *Douglas Bayerlein, Hugo Carlos Berlanga, Brian Shecterle, William Scott, Judson Wyatt*

### Introducción General

La reunión anual del Consejo Consultivo de Grand Residences se llevó a cabo en el resort el 27 de octubre de 2022. Todos los miembros del Consejo Consultivo estuvieron presentes.

Antes de la reunión, el Consejo Consultivo recorrió el resort con Daniela Trava para ver los proyectos de mantenimiento realizados durante el año, estos incluyeron reparaciones, recubrimiento y pintura en el área de la alberca, trabajo en restaurantes, las villas, reparaciones en las albercas en las unidades del penthouse, oficinas de empleados y el cuarto de máquinas. También señaló las perforaciones para pozos en el sitio donde se ubicarán las Fases 3 y 4 del resort, en preparación para la construcción, y explicó que la inversión previa en el cuarto de máquinas significa que todo esté preparado para conectar las tuberías a medida que avanza el proyecto.

Durante la inspección, los representantes del Consejo señalaron algunos problemas de mantenimiento en la terraza de la alberca y a lo largo de los pasillos de huéspedes, hicieron sugerencias y preguntas sobre la limpieza de la playa. Daniela Trava explicó que la playa en Grand Residences no está protegida por arrecifes de coral y esto resulta en un oleaje más fuerte, lo que significa que nuestro tramo de costa no es apto para la instalación de una barrera contra el sargazo. Los expertos han visitado el resort para estudiar la factibilidad y ésta es la conclusión. Sin embargo, una empresa externa con un tractor trabaja diariamente durante ocho horas, de mayo a septiembre, para retirar las algas cuando llegan a la costa. Esto se puede extender si es necesario.

En la terraza de la alberca, se están tapizando los muebles, se están pintando las bases de las sombrillas y algunas sombrillas y camastros se están cambiando.

Daniel Trava explicó que, debido a la naturaleza corrosiva de la sal y arena, el mantenimiento es constante en el Heaven Beach Bar y cuando llueve, el bar debe cerrarse para prevenir daños a los electrodomésticos de la cocina. Brian Shecterle sugirió la instalación de una malla de calibre pequeño o paneles de vidrio como contravientos que ayudarían a reducir los costos de mantenimiento. Daniela mencionó que los banquillos se cambiarán y que en temporada alta traerán de vuelta las parrillas a la terraza de la alberca para ofrecer hamburguesas y hot dogs. En otros proyectos de mantenimiento de restaurantes, las losas del piso de la terraza en El Faro se reemplazaron con piso de cantos rodados y el sistema de aire acondicionado en ambos restaurantes se desmanteló, limpió y reparó. Se cambiaron los marcos de madera de las ventanas y las barras de madera se lijaron, restauraron y barnizaron.

En la inspección de la villa, Daniela Trava informó al Consejo sobre algunos de los proyectos completados en 2022. Estos incluyen el cambio de 15 puertas principales y se harán más como sea necesario. La amenidad de bienvenida a la habitación se cambió a una botella de tequila con un sello de Grand Residences. Se instalaron ganchos en todos los closets de las villas, se cambiaron las sábanas y cobertores y se están sustituyendo los tapetes y electrodomésticos según sea necesario. Los canales de TV se cambiaron a digital, se mejoró la conexión Wi-Fi y el plan es agregar Roku en las villas. Las persianas de privacidad en las villas se cambiaron durante el año.

A partir de 2023, los sofás y los muebles de la terraza se volverán a tapizar con telas de colores similares en un proyecto por etapas.

En el recorrido detrás de casa, Daniela Trava explicó que dos lavadoras tuvieron reparaciones en 2022, que la lavandería se ampliará como parte del proyecto de las Fases 3 y 4 y que la máquina de planchar debe recibir mantenimiento en 2023. También mencionó que el resort compró dos SUVs adicionales en 2022. En el Cuarto de Máquinas repasó las reparaciones al sistema de ósmosis inversa, el cambio de las membranas y limpieza profunda de los filtros. Explicó que las membranas deberán cambiarse anualmente. El generador de emergencia también se reparó y es probado cada semana para asegurar su correcto funcionamiento.

En este informe se incluye una lista de los proyectos de mantenimiento realizados en el resort en 2022.

### Reunión del Consejo Consultivo

Después de recorrer el resort, los miembros del Consejo se reunieron con el Dr. Kemil Rizk, Presidente, el Director de Operaciones de Royal Resorts Javier Vales, el Director de Finanzas Fernando López, el Vicepresidente de Operaciones Armando Millet y los miembros de su personal en el Salón Bicaci.

El Dr. Rizk hizo una presentación sobre las tendencias mundiales de viajes, la economía mexicana y el turismo, antes de tocar las ventas en Royal Resorts y Grand Residences. Señaló que en 2021, la economía mundial empezó a recuperarse después de la pandemia de COVID-19 con tasas de crecimiento del PIB del 6 por ciento en los Estados Unidos, de 6.2 por ciento para México y 5.1 en Europa. Aunque el crecimiento continuó en 2022, el ritmo se desaceleró debido a la guerra en Ucrania, que desató un aumento en los precios de la energía y alimentos, causando una inflación global e impactando el clima económico y político general. La tasa de crecimiento del PIB en los Estados Unidos para 2022 fue de 1.6 por ciento, 2.1 para México y 3.2 por ciento para Europa y para la economía mundial.

Hay signos de una fuerte recuperación en el turismo internacional con el aumento del tráfico mundial de pasajeros, aunque un regreso a los niveles de crecimiento de 2019 se está retrasando debido al difícil entorno económico y político. La inflación alta, un repunte en los precios del petróleo, aumento en los precios de la energía y los alimentos, la guerra, el aumento en las tasas de interés y la perspectiva de una recesión global, todo esto juega un papel relevante. Una encuesta del Panel de Expertos de UNWTO en septiembre de 2022 reveló que el 67 por ciento de los encuestados consideró que el turismo regresará a los niveles previos a la pandemia para el 2024 y el 21 por ciento pensó que será hasta el 2025 o después.

El Dr. Rizk dijo que los altos precios de la energía y los alimentos han afectado la economía mexicana. El PIB está creciendo a un ritmo más lento, 2.4 por ciento en 2022, y se espera que se desacelere aún más en 2023. El tipo de cambio ha estado estable en 2022, como ha sido en los últimos cinco años, y la inflación alta tuvo un impacto en los presupuestos operativos del resort.

El gobierno mexicano sigue adelante con sus políticas de revitalización y capitalización de Pemex (la empresa nacional del petróleo) y la Comisión Federal de Electricidad o CFE y está desalentando la participación del sector privado en la producción de energía renovable limpia.



Comentó que el comercio entre los Estados Unidos y México ha aumentado, y que México ahora ocupa el segundo lugar después de Canadá como mercado de exportación para las empresas estadounidenses, superando a China.

La industria turística mexicana se ha recuperado con mayor rapidez que en otros destinos alrededor del mundo y ha sobrepasado los niveles de pre-pandemia de llegadas de pasajeros en un 9.3 por ciento. En 2021, representó el 13.1 por ciento del PIB en México (14.9 por ciento en 2019), el más alto entre los países del G-20, 6.03 millones de empleos (7.03 millones en 2019) y el gasto de los visitantes aumentó en 58.6 por ciento para visitantes internacionales y 20.7 por ciento para turistas nacionales.

Cancún ha superado a México en 2022, registrando un crecimiento de más del 15 por ciento en el número de llegadas de pasajeros de enero a septiembre, cuando se compara con el mismo período en 2019. Los viajeros de Estados Unidos representaron el 64.9 por ciento de todos los turistas en México en 2022, 37.5 por ciento en 2021. Esto se debe a la falta de restricciones de viaje para entrar a México y la proximidad geográfica, la reducción de las restricciones de viajes de Estados Unidos, la amplia disponibilidad de vacunas contra el COVID-19 y la percepción de que ya es más seguro viajar. Sin embargo, hay preocupación sobre la economía en los Estados Unidos y el clima político inestable podría impactar al turismo. Los turistas nacionales también han contribuido a la recuperación y al crecimiento en Cancún y la Riviera Maya.

Pasando a las tendencias en la Industria Fraccional, el Dr. Rizk explicó que mientras que los clubs de residencias privadas se han recuperado después de la pandemia, registrando ventas por \$224 millones de USD, las más altas en 10 años, las ventas fraccionales permanecen sin cambio, y el sector aún no se recupera. Comparando Cuotas Anuales de Servicio, señaló que han aumentado en toda la industria debido a la inflación (16.7 por ciento en 2021) y que la Cuota Anual de Servicio de Grand Residences está un tres por ciento por debajo del promedio de la industria y ofrece una amplia variedad de servicios no disponibles en propiedades similares en los Estados Unidos. En 2021, la Cuota Anual de Servicio de Grand Residences por pie cuadrado era 25 por ciento menor que el promedio de la industria y las unidades son más grandes.

Luego informó al Consejo sobre el desempeño de las ventas en Grand Residences. La membresía Elite registró un aumento del 30 por ciento y los miembros del President's Circle aumentaron un 4.4 por ciento en 2022. La cantidad de membresías de Puntos Elite continúa creciendo a un ritmo más rápido que las membresías Fraccionales y representa el 96 por ciento del total de operaciones de ventas a la fecha. Las ventas de Grand Residences ya exceden los niveles de 2019 en un 6.2 por ciento. El Dr. Rizk enfatizó que el equipo de ventas promueve el programa de membresías Fraccionales como siempre lo ha hecho. Se ofrecen ambas membresías, Fraccionales y de Puntos. Las membresías de Puntos son más populares, reflejando la tendencia actual de la industria, y están ayudando a vender el inventario de Grand Residences. A noviembre de 2022, se ha vendido el 65.6 por ciento del inventario construido y se espera que esta tasa aumente.

También señaló las diferencias entre las membresías Fraccionales y de Puntos. Los dueños Fraccionales tienen derechos residuales y pueden vender sus fracciones si así lo desean. En contraste, los miembros de Puntos no tienen derechos residuales y no hay reventas. Agregó que algunos miembros de Puntos subsecuentemente han decidido convertirse en miembros Fraccionales y han comprado

semanas adicionales y que algunos dueños Fraccionales también han ampliado su portafolio adquiriendo una membresía de Puntos. Los miembros de Puntos invierten cuando se unen al resort y también pagan una Cuota Anual de Servicio que es similar a aquella equivalente a una semana fraccional. Más aún, un miembro de Puntos que desee hospedarse en una unidad frente a la playa en un año usaría toda su asignación de Puntos y pagaría una Cuota Anual de Servicio más alta.

Brian Shechterle comentó que algunos dueños piensan que las ventas de Puntos no están permitidas bajo el acuerdo de la membresía Fraccional. El Dr. Rizk explicó que las membresías Fraccionales y de Puntos son productos independientes con contratos diferentes y que ambos están registrados en la PROFECO, la Procuraduría Federal del Consumidor. Legalmente, Grand Residences está autorizada para vender los dos productos. El Director de Finanzas Fernando López dio el ejemplo de The Royal Sands, The Royal Haciendas y The Royal Cancun donde existen membresías de semanas fijas y un producto de puntos con un acuerdo diferente de membresía. También enfatizó que los Puntos están respaldados por un inventario siguiendo el modelo de Estados Unidos. Ellos nunca sobre venderán inventario.

El Dr. Rizk comentó que la afiliación con beneficios de viajes y tiempo libre así como Club Wyndham – la oportunidad de intercambiar para hospedarse en más de 120 resorts en los Estados Unidos – incorporados a la membresía del Signature Club Elite ha tenido un efecto positivo en las ventas, en términos del número de transacciones y el volumen de ventas. Para usar el Club Wyndham, un prospecto de venta tiene que comprar Puntos Grand Residences y recibir la membresía del Signature Club Elite. Los miembros de Puntos en los otros Royal Resorts no tienen acceso a este beneficio.

Continuando con el desempeño de rentas en Grand Residences, el Dr. Rizk apuntó que la ocupación del resort alcanzó los niveles del 2019 a mediados de mayo de 2021 y ha continuado creciendo desde entonces. Los pronósticos para 2023 también son positivos y el ingreso por rentas se ha elevado en un 33 por ciento. La Tarifa Diaria Promedio (TDP) para rentas ha estado creciendo constantemente y ahora está un 3 por ciento más alta que en 2019. En 2022 fue de \$515.95 USD y aún es mayor durante la temporada alta. La Gerencia enfatizó que las tarifas de renta están protegidas.

Explicó que el acuerdo de franquicia de Registry Collection Hotels con Wyndham ha ayudado a aumentar la ocupación en el resort en un 4.1 por ciento y que sus canales de mercadotecnia realizan reservaciones a una TDP más alta (5.6 por ciento más alta) que la TDP para todos los otros canales. La percepción de que la alianza con Wyndham está abaratando la marca Grand Residences no es correcta.

Daniela Trava agregó que todas las tarifas se revisan por la gerencia del Centro de Reservaciones para garantizar que las tarifas no sean más bajas. También indicó que las tarifas anunciadas en las páginas de internet de agencias de viajes en línea, como Expedia, no son la tarifa final que se paga. Existen costos ocultos que sólo se conocen cuando el comprador hace clic para iniciar el proceso de reservación. Javier Vales también aclaró que Grand Residences no asigna lotes de cuartos a Expedia y que no se utilizan mayoristas. Más del 40 por ciento de las rentas provienen de centros de llamadas y sitios web de Royal Resorts/ Grand Residences. Expedia realiza menos reservaciones. El Dr. Rizk también mencionó que todas las rentas provenientes de Expedia y otras Agencias de Viajes en Línea ahora son rentas de todo-incluido, la tarifa de Plan Europeo (sólo habitación) fue eliminada en 2022.

Miembros del Consejo expresaron su preocupación sobre el programa de Rentas para dueños, tarifas de distribución y depósitos



de unidades para semanas múltiples. El Dr. Rizk les informó que la Gerencia está trabajando para simplificar el programa de Rentas y analizará los problemas que afectan a los dueños de varias semanas quienes desean rentar sus unidades.

En relación a los estándares de calidad en el resort, Daniela Trava destacó que el resort ha mantenido los estándares de Leading Hotels of the World y se esfuerza por superarlos en cuanto la atención a detalle, la excelencia y hacer un esfuerzo adicional para crear experiencias de vacaciones inolvidables. Se ofrecen las mismas amenidades para los huéspedes, tales como flores y frutas frescas, productos de baño de marca de lujo, transportación privada de cortesía y servicio personalizado. Señaló que Registry Collection Hotels ha adoptado los estándares de Grand Residences como su punto de referencia.

Explicó que el resort actualmente tiene una escasez de personal en algunos departamentos y que los nuevos empleados se someten a un programa de capacitación integral para garantizar que brinden un servicio con los más altos estándares.

A raíz de la pandemia, la industria hotelera de la zona ha sido afectada con la escasez de mano de obra. Esto se debe a varios factores: recientemente abrieron enormes resorts en la Riviera Maya y en Costa Mujeres, al norte de Cancún, y han estado reclutando personal; el proyecto regional del Tren Maya ha acaparado trabajadores de la construcción, transporte y alimentos, ya que les permite trabajar más cerca de sus casas, y otros cambiaron de profesión o regresaron a sus lugares de origen. El objetivo de Grand Residences es continuar con el reclutamiento y completar el equipo en 2023.

Los miembros del Consejo hablaron de comentarios de dueños y miembros acerca de Opera, el Sistema de Manejo de Propiedad (SMP) que se utiliza en el resort. Es el SMP líder en la industria hotelera y su uso en Grand Residences fue un requisito en el acuerdo estratégico con Wyndham Hotels and Resorts a través de su franquicia Registry Collection Hotels. Sin embargo, surgieron problemas de compatibilidad causando demoras. La Gerencia está trabajando en soluciones para conectarlo con Genesis, el sistema que se usa internamente.

La Gerencia también trabajará con los Concierges para que el proceso de registro sea fluido y con la Recepción para abordar los problemas de las cuentas de los dueños y sus invitados para que puedan recibir cuentas separadas al final de su estancia.

El Dr. Rizk también informó al Consejo Consultivo sobre el estatus de los planes para las Fases 3 y 4 y las amenidades que están pendientes. El objetivo es completar el resort tan pronto como sea posible. La Gerencia está trabajando para alcanzar esta meta después de los retrasos causados por la pandemia. Los procesos para obtener el financiamiento se encuentran muy avanzados y se espera tener el financiamiento asegurado a principios de 2023. Sujeto a que esto suceda, y una vez que se obtengan los permisos de construcción, el plan es iniciar la construcción en 2023. Se espera que el trabajo dure entre 18 y 21 meses. En preparación para esto, se han completado los estudios de mecánica de suelos y se están perforando pozos. Grand Residences también invirtió en infraestructura en el cuarto de máquinas para las Fases 3 y 4.

Los planes para las Fases 3 y 4 incluyen los edificios con unidades reconfiguradas II, III, IV y VI, un spa completo más grande con un área de hidroterapia con cuarto de vapor, sauna, albercas de inmersión y tinas de agua caliente y nueve cabinas para tratamientos y masajes, un gimnasio de dos niveles y una tienda grande. Habrá un snack bar en la alberca y un área con seis parrillas para el uso de los dueños. Otros

servicios incluyen salones de eventos, una lavandería más grande, estacionamiento subterráneo y un camino de acceso a la playa más amplio para los tractores y vehículos de emergencia como ambulancias.

Dos restaurantes de especialidades adicionales – Chuúk, un steak house y Washoku, para cocina asiática fusión, un lounge bar y un salón de dueños con una terraza al aire libre que estará en el segundo piso del edificio del lobby, en las áreas que anteriormente ocuparon el salón de ventas y la tienda original del resort.

Las unidades de la planta baja de los nuevos edificios serán unidades de dos recámaras con una alberca privada y cocina y todas las unidades del penthouse mantendrán su configuración original. Las unidades de dos recámaras en los otros niveles serán reconfiguradas como tres suites más pequeñas con cocinetas, de acuerdo con la propuesta que se presentó a los dueños en 2016, sometida a votación y aprobada por la mayoría.

Judson Wyatt comentó que algunos dueños han expresado su preocupación por la reconfiguración y temen que podría haber un hacinamiento. El Dr. Rizk explicó que aunque el rediseño de las Fases 3 y 4 incluye un 20 por ciento de llaves adicionales, la capacidad total del resort se mantiene igual. En el rediseño, la recámara principal y las áreas de sala/cocina se convirtieron en suites de lujo tamaño King. Ya que las áreas de sala/cocina cuentan con dos camas plegables, la capacidad total permanece igual, aún con 20 por ciento de llaves adicionales. Los dos restaurantes de especialidades y el snack bar de la alberca ofrecerán opciones adicionales para comer.

El proyecto también incluye planes para construir una ciclopista y andador peatonal con luminarias que irán desde Grand Residences hasta la entrada a la Marina El Cid, del lado del manglar.

### Reporte de Operaciones de Grand Residences

Daniela Trava inició su Reporte de Operaciones con las clasificaciones de Tripadvisor del resort, actualmente el resort es No. 1 en Puerto Morelos, 35 en la Riviera Maya, 52 en Quintana Roo y 57 en la península de Yucatán en 2022.

La ocupación del resort subió durante 2022 y el pronóstico para 2023 es que continúe esta tendencia.

El resort obtuvo una calificación promedio general de 9.07 para 2022 en la encuesta de satisfacción del cliente de Medallia, 4.70 para reseñas sociales y 4.79 en Tripadvisor. Ganó un World Travel Award por segundo año consecutivo como Hotel Residencias Líder de México y un premio Wine Spectator por sexto año consecutivo. Se recibieron otros galardones de Booking.com con un Travel Review Award y una clasificación de Mejor para Familias de Tripsavvy. También alcanzó una puntuación perfecta del 100 por ciento en las inspecciones de higiene de cocina y almacenamiento de alimentos Distintivo H y renovó su certificación de seguridad e higiene de COVID-19 con la Secretaría de Turismo del Estado.

Grand Residences continúa apareciendo en revistas internacionales de viaje, blogs y páginas de internet. Fue mencionado cuatro veces durante el año por Forbes y hubo artículos en Travel Daily News, Luxury Travel Magazine, Travel Weekly, Complot, USA Today y Modern Luxury Manhattan, entre otros.

Daniela Trava también informó al Consejo sobre los nuevos nombramientos en el equipo directivo: Alejandro Lara Gerente de Servicios al Huésped, Luis López Gerente de Alimentos y Bebidas, Claudia Ramírez Gerente de Servicios a Dueños y Nicté Ha Loria Gerente de Ama de Llaves. Luego informó de las mejoras en el resort en 2022.



## Mejoras en el Resort en 2022

### SERVICIO DE WI-FI

En diciembre de 2021, empezó a trabajar en el resort un nuevo proveedor de internet llamado GigNet. La velocidad de conexión pasó de 4 a 5 MB por dispositivo a 30 a 40 MB por dispositivo.

- Streaming mejorado para hasta ocho dispositivos al mismo tiempo por villa
- Puede abrirse a 100 MB por dispositivo a solicitud si un dueño tiene necesidades específicas para video conferencias, etc.
- Conexión de fibra óptica
- Mejor velocidad de conectividad y capacidad
- Mejor cobertura en todo el resort
- Sólo se utiliza una red
- Más fácil de adaptar nuevas aplicaciones y desarrollo de nuevos servicios
- Más oportunidades para la comunicación de los huéspedes usando plataformas diferentes como teléfono, TV y apps

### CANALES DE TV

Cambio de canales de TV de análogo a digital

### ACTUALIZACIÓN DEL DISPOSITIVO DE TIMBRE DE LA VILLA

Como resultado de la finalización de este proyecto, el personal de Ama de Llaves y Mantenimiento ahora puede concentrarse en más iniciativas de ahorro de energía en las villas.

### NUEVAS OPCIONES GASTRONÓMICAS

- Martes del Taco regresó en una nueva ubicación, Heaven Beach Bar
- La Noche de BBQ en la Playa, presentando diferentes salsas BBQ de todo el mundo
- Noche Náutica de Mariscos en El Faro Grill
- Noche de Fogata en la Playa el Viernes para familias
- Cena italiana en la terraza del Lobby Bar con música en vivo (sólo adultos)
- Noche de Martini y Jazz

Daniela Trava también confirmó que están disponibles la clase semanal de cocina, el té de la tarde y el Cóctel de Dueños. Se requieren reservaciones. Los dueños y miembros que deseen participar en estos eventos pueden consultar los días y horarios y confirmar su asistencia con el Concierge.

### MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN LAS VILLAS

En el programa de Mantenimiento Preventivo de las Villas, se completaron 30 unidades en 2022, 10 menos que las originalmente planteadas debido a escasez de personal durante el año en el departamento de Mantenimiento. Como parte del programa de mantenimiento, el sistema de aire acondicionado se revisa completamente (más allá de los procesos regulares de limpieza durante el año), el mobiliario y las puertas se liján, se pintan y se les aplica una capa nueva de barniz. Las sillas, sofás y tapicería se limpian a profundidad. Los técnicos también llegan cada mes para revisar que los aparatos electrodomésticos funcionen correctamente.

## Proyectos de mantenimiento realizados en 2022

### ALBERCAS Y JACUZZIS

- Lavado de filtros de la alberca
- Reparación e instalación de barandales en la alberca familiar
- Restauración y pintura de las esferas en la alberca familiar
- Cambio de mosaicos en la alberca familiar
- Revestimiento de las juntas en la alberca familiar
- Reparación del piso de canto rodado alrededor de la alberca familiar
- Mantenimiento al tablero eléctrico de la alberca
- Reparación de óxido en la alberca de natación
- Reparación de óxido en la parte somera del Jacuzzi número 3
- Revestimiento de las juntas en jacuzzis

### ALBERCAS Y JACUZZIS EN VILLA

- Reparaciones de grietas en el jacuzzi de la Villa 501
- Revestimiento de juntas en las albercas privadas de las villas
- Cambio de luces en las albercas privadas de las villas
- Reparaciones de grietas en las albercas privadas de las villas 521 y 526
- Revestimiento de juntas en paredes internas y el fondo en las albercas privadas de las Villas 101, 119 y 129

### MANTENIMIENTO EN LAS VILLAS

- Reparación de piso de piedra conchuela en la villa 129
- Cambio de lavabos en villas
- Cambio de persianas
- Cambio de piso en la sala de control
- Cambio de puerta del refrigerador en la habitación, máster suite 218
- Cambio de refrigerador en la villa 228
- Pintura en barandales en las villas
- Pintura en la pared exterior en la villa 522
- Mantenimiento del mobiliario en las villas
- Reparación del techo en la villa 427
- Fabricación de puertas de acero inoxidable para la terraza del Penthouse
- Raspado, lijado y barnizado de la puerta principal en las villas 101, 102 y 129
- Mantenimiento de la terraza en la villa 501

### MANTENIMIENTO DEL LOBBY PRINCIPAL Y TERRAZA

- Pintura del domo interior en el lobby principal
- Raspado y pintado del escritorio de la Recepción
- Mantenimiento a la terraza del lobby
- Reparación del techo en el lobby principal
- Cambio de losas en el domo del lobby principal
- Pintura en la fachada del lobby principal
- Cambio de luces en el techo del domo del lobby principal
- Mantenimiento de la barra de madera en el lobby principal

### ÁREAS COMUNES

- Cambio de luces del pasillos
- Pintura de paredes en los pasillos y el estacionamiento
- Reparación de puerta en el Cuarto de Control
- Cambio del piso en el elevador del Edificio 8
- Mantenimiento de pérgolas en todas las áreas
- Reparación de grietas de pisos en todas las áreas del resort



- Pintura y mantenimiento de paredes en todas las áreas alrededor de la alberca familiar
- Pintura de los elevadores en edificios 1, 11, 10, 9A, 9B, 8 y 7
- Cambio de luminaria en la calle y pintura de postes
- Reparación de la cerca de la cancha de tenis

#### MANTENIMIENTO DEL ÁREA DE EMPLEADOS

- Pintura de paredes en la cafetería de empleados
- Reparación y pintura en la pared del baño de empleados
- Pintura de paredes en la bodega
- Cambio de abanico extractor en el baño de empleados
- Mantenimiento y pintura de puertas y pasillos en el sótano
- Fabricación de carcasa y base del booster en la cafetería de empleados

#### MANTENIMIENTO DEL CUARTO DE MÁQUINAS

- Mantenimiento al motor eléctrico en el sistema de ósmosis inversa
- Mantenimiento al motor eléctrico
- Mantenimiento a la bomba de agua salada en el sistema de ósmosis inversa
- Mantenimiento a la bomba de alta presión en el sistema de ósmosis inversa
- Cambio de filtros en el sistema de ósmosis inversa
- Cambio de filtros de arena en el sistema de ósmosis inversa
- Limpieza profunda al Reactor de la Planta de Tratamiento
- Mantenimiento a la bomba en la planta de drenaje
- Cambio de válvula en la tubería del drenaje
- Mantenimiento y pintura a los registros del tanque de agua
- Reparación de fuga en el Hydro Variador
- Cambio de válvulas de eliminación de aire en el calentador de agua
- Limpieza de tanques de los intercambiadores de calor
- Mantenimiento a calentadores
- Mantenimiento al enfriador
- Mantenimiento a la máquina enfriadora en la tienda
- Cambio del empaque antivibración
- Cambios de las tuberías en todos los pozos para cumplir con las nuevas normas emitidas por la CONAGUA
- Mantenimiento al generador eléctrico de emergencia
- Cambio del radiador del generador eléctrico de emergencia
- Cambio de la batería del generador eléctrico de emergencia
- Mantenimiento a la subestación eléctrica y panel de control
- Panel eléctrico en el Edificio 9A
- Cambio del abanico extractor en el Kids Club
- Cambio de la válvula del tanque de gas estacionario
- Apriete de tornillos antivibración
- Sustitución del rodillo y mantenimiento general de la máquina de planchar en la lavandería
- Mantenimiento del abanico y serpentín de la lavandería
- Mantenimiento a la bomba del sistema contra incendios

Los siguientes proyectos de mantenimiento también se realizaron durante el año en los restaurantes, bar, spa y gimnasio, pero estos son gastos del Desarrollador y no se reflejan en el presupuesto de Operaciones.

#### Mantenimiento en el Departamento de Alimentos y Bebidas RESTAURANTES

- Cambio del serpentín del aire acondicionado en El Faro Grill

- Mantenimiento a la unidad de aire acondicionado en los restaurantes Flor de Canela y El Faro
- Instalación de una unidad de aire acondicionado en la cocina pastelera
- Instalación de luces en la terraza en El Faro y Flor de Canela
- Reparación de la puerta principal en el restaurante Flor de Canela
- Cambio y mantenimiento general de carpintería en los restaurantes
- Restauración de la barra de madera en los restaurantes Flor de Canela y El Faro
- Cambio de marcos de madera de ventanas en El Faro
- Restauración de muebles de madera en los restaurantes
- Pintura en paredes interiores en los restaurantes
- Pintura de las fachadas de los restaurantes

#### COCINAS

- Cambio de válvula de expansión en el refrigerador de mariscos
- Limpieza profunda en las cocinas de restaurantes
- Sustitución de la chimenea de la panadería
- Reparación de bandeja para parrilla BBQ
- Mantenimiento del tablero eléctrico en Heaven Bar, cafetería de empleados y las cocinas de Flor de Canela y El Faro

#### SPA Y GIMNASIO

- Trabajo de mantenimiento, vestíbulo del Spa
- Trabajo de mantenimiento, terraza del gimnasio

Sin más preguntas y comentarios sobre la presentación sobre Operaciones dada por Daniela Trava, el siguiente asunto en la agenda fue el Reporte Financiero.

#### Reporte Financiero

El Director de Finanzas Fernando López y su equipo presentaron los estados financieros comenzando con un resumen del reporte del 2021 con cifras de fin de año. Comentó que los Gastos Operativos del Resort estuvieron \$126,618 por arriba del presupuesto debido a gastos adicionales durante el año.

Pasando al 2022, el Lic. López comentó que Mantenimiento Ama de Llaves fue 8.7 por ciento sobre el presupuesto debido al gasto adicional al cambiar puertas en 15 villas. Ama de Llaves estuvo 8.3 por ciento más arriba. Electricidad estuvo 4.7 por ciento por arriba debido al aumento en las tarifas provocado por los precios más altos del gas. Mantenimiento y Cuarto de Máquinas fue 7.4 por ciento arriba. Los mayores gastos que no fueron presupuestados para 2022 son las reparaciones al sistema de ósmosis inversa y la renta del tractor para la remoción de algas. Agua y Alcantarillado fue 47.1 por ciento arriba del presupuesto. Activos Fijos y Reparaciones Mayores fue 222.3 por ciento arriba del presupuesto e incluye los derechos para la plataforma Smart Advance y el cambio de la membrana y filtro de arena en el sistema de ósmosis inversa. Los conceptos que estuvieron por debajo del presupuesto son Servicios Deportivos 20.1 por ciento menos, Servicios Operativos 10.3 por ciento menos y Transportación de Miembros 14.9 por ciento menos.

En Gastos Generales y Administrativos, Otros Gastos incluyen cuatro meses de gastos para pruebas COVID-19 hasta finales de abril y es 14.9 por ciento arriba del presupuesto. Auditoría muestra un incremento del 64.8 por ciento debido a un reajuste y el aumento del 22.3 por ciento en el concepto de Recursos Humanos cubre el reclutamiento de un nuevo maestro de inglés.

En Gastos Financieros, el 47 por ciento de incremento en Comisión de Tarjeta de Crédito para la Cuota Anual de Servicio se debe al aumento en las tarifas que cobran las compañías de crédito.

Daniela Trava comentó que el resort tuvo una escasez de personal en 2022 en ciertos departamentos con muchos empleados a los que se les pagan horas extra y que el resort necesita llenar las vacantes en el futuro. Agregó que en 2020 y 2021 sólo se completaron los proyectos de mantenimiento esenciales, pero que en 2022 se tuvieron que hacer más reparaciones, y está planeado trabajo adicional para 2023.

En respuesta a la pregunta hecha por el Consejo acerca de la disposición de algas durante la temporada de verano y la posible compra de un tractor por el resort, comentó que costaría \$5 millones de pesos comprar uno aquí en México, además del costo del mantenimiento y del personal y resultaría muy caro. En base a un análisis de costo previo, el resort prefiere rentar un tractor de un proveedor externo.

Antes de informar al Consejo sobre el presupuesto de 2023, el Lic. López presentó la propuesta de la Gerencia para un aumento del 8 por ciento en la Cuota Anual de Servicio necesario para compensar el impacto de la inflación y cubrir los gastos adicionales presupuestados para el año.

Luego repasó los Gastos Operativos del Resort para 2023, explicando los aumentos en varios renglones. Ama de Llaves es 12.8 por ciento más alto que el 2022, cubriendo el reclutamiento para llenar las vacantes de personal y un 7 por ciento de ajuste de salario por el costo de la vida. Mantenimiento y Cuarto de Máquina es 12.2 por ciento más que en 2022, Activos Fijos y Reparaciones Mayores incluye proyectos como lo es la reparación del lobby y fachadas de edificios, sustitución de los letreros de entrada e impermeabilización de las canchas de tenis y el cuarto de ósmosis inversa en el cuarto de máquinas. Actividades Sociales muestra un 26.7 por ciento de aumento sobre el 2022 para cubrir la contratación de dos anfitriones adicionales y ofrecer más actividades por la noche. El 39.9 por ciento para el Gimnasio cubre el mantenimiento, nuevos tapetes y equipo.

Daniela Trava explicó que el servicio de colecta de algas costará más en 2023 debido a un aumento en las tarifas que cobra la empresa que

presta el servicio. Cubre el costo de la renta del tractor y la remoción del alga del resort. También aclaró que cada concepto en el presupuesto está respaldado por una cotización de precios para los proyectos a realizarse, no es posible llegar a más ahorros.

El Lic. López respondió a las preguntas sobre Alimentos y Bebidas explicando que los restaurantes, bares y el spa son negocios del resort y tienen un presupuesto por separado. La Cuota Anual de Servicio no cubre los salarios del personal del restaurante o meseros.

El Dr. Rizk también señaló que cuando el resort esté terminado se aplicarán economías de escala y será posible conformar las reservas de efectivo del club en el futuro.

William Scott preguntó sobre las sillas y camastros, dada la ocupación más alta y Daniela Trava explicó que se adquieren sillas adicionales cada año. Los dueños y miembros tienen prioridad y pueden contactar a la Gerencia de Servicio a Dueños si necesitan asistencia, sin embargo, la Gerencia requiere que notifiquen al personal si no van a hacer uso de ellas para que otros huéspedes puedan hacerlo. También mencionó un plan para calentar el agua de la alberca de nado durante el invierno como parte del proyecto de las Fases 3 y 4.

Doug Bayerlein comentó que el precio de los paneles solares está bajando y que la Gerencia debería considerar la energía solar. Mr. Bayerlein agregó que le gustaría saber cuántos paneles se necesitaría, el área requerida, costos y ahorros potenciales, dado que la electricidad es el segundo gasto del resort más alto después de Servicios de Ama de Llaves. El Lic. López estuvo de acuerdo en estudiar la recomendación y señaló que si el proyecto es factible, se podrían instalar paneles solares durante la construcción.

En la discusión sobre el aumento a la Cuota Anual de Servicio, el Lic. López dijo que dada la situación económica actual y el impacto de la inflación en el presupuesto de operaciones del resort, habría sido irreal no aumentar la Cuota Anual de Servicio. Hugo Berlanga dijo que un aumento del 8 por ciento es entendible debido a la inflación, pero que se está haciendo más difícil explicar la necesidad por los aumentos a los dueños y miembros.

## La Cuota Anual de Servicio para 2023 es la siguiente:

C A S 2023 CUOTA ANUAL DE SERVICIO PARA MEMBRESÍAS							
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	2,148.74	2,508.40	2,292.45	2,651.26	3,008.41	2,221.85	2,579.84
IVA	343.80	401.34	366.78	424.20	481.35	355.50	412.77
3% Imp. al Hospedaje	64.46	75.26	68.77	79.54	90.24	66.65	77.39
<b>Total</b>	<b>2,557.00</b>	<b>2,985.00</b>	<b>2,728.00</b>	<b>3,155.00</b>	<b>3,580.00</b>	<b>2,644.00</b>	<b>3,070.00</b>

## CUOTA ANUAL DE SERVICIO PARA MEMBRESÍAS DE PUNTOS

Grand Residences Cuota Anual de Servicio 2023				CAS	IVA	Imp. al Hospedaje	TOTAL	CAS Precio por Punto
Puntos		Base	Variable					
2,740	3,300	\$218.53	\$0.1699	\$574.80	91.97	17.23	\$684.00	0.2496
3,301	4,000	\$261.02	\$0.1699	\$690.75	110.52	20.73	\$822.00	0.2490
4,001	4,800	\$335.08	\$0.1578	\$811.76	129.88	24.36	\$966.00	0.2414
4,801	5,700	\$400.64	\$0.1578	\$973.10	155.70	29.20	\$1,158.00	0.2412
5,701	6,600	\$461.34	\$0.1578	\$1,143.69	182.99	34.32	\$1,361.00	0.2387
6,601	7,500	\$534.19	\$0.1578	\$1,324.36	211.90	39.74	\$1,576.00	0.2388
7,501	8,600	\$607.03	\$0.1456	\$1,427.73	228.44	42.83	\$1,699.00	0.2265
8,601	9,800	\$607.03	\$0.1456	\$1,562.18	249.95	46.87	\$1,859.00	0.2161
9,801	10,900	\$631.31	\$0.1456	\$1,729.41	276.71	51.88	\$2,058.00	0.2100
10,901	12,100	\$643.45	\$0.1456	\$1,874.80	299.97	56.23	\$2,231.00	0.2047
12,101	13,500	\$685.95	\$0.1456	\$2,057.14	329.14	61.72	\$2,448.00	0.2023
13,501	15,800	\$710.23	\$0.1456	\$2,248.73	359.80	67.47	\$2,676.00	0.1982
15,801		\$734.51	\$0.1456	\$2,550.42	408.07	76.51	\$3,035.00	0.1921

Después de una discusión adicional, el Consejo Consultivo aprobó el aumento del 8 por ciento en la Cuota Anual de Servicio para las membresías fraccional y de puntos.

Brian Shecterle estuvo de acuerdo en que, dado el impacto de la inflación y la necesidad de contratar personal adicional, el aumento es justificable. A continuación, solicitó más información sobre los conceptos con incrementos. El Lic. López sugirió que el Consejo tenga una reunión por separado con Daniela Trava antes de la reunión del Consejo Consultivo.

El Consejo Consultivo eligió a Jeffrey Allen Johnson como sucesor de Doug Bayerlein quien se retira.

### PREMISAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS PARA LA PREPARACIÓN DEL PRESUPUESTO

**El presupuesto de operaciones de Grand Residences se calcula en pesos y luego se convierte a dólares americanos utilizando el tipo de cambio estimado.**

#### Supuestos Presupuestarios

Para la preparación del presupuesto de 2022 se consideró una tasa promedio de \$20.21/\$1 USD; sin embargo, se espera terminar el año con una tasa de \$20.34/\$1 USD. Esto representa una ligera variación positiva del 0.62 por ciento.

Con base en las proyecciones de importantes instituciones financieras mexicanas, se usó una tasa de cambio de \$20.94 MXN/\$1 USD para el presupuesto de 2023.

#### Inflación

Para fines presupuestarios, se consideró una tasa de inflación del cinco por ciento para 2023.

#### Costo de la Vida

El incremento en el costo de la vida en México, que afecta a los empleados de Royal Resorts, se consideró en un siete por ciento y se

tomaron en cuenta los aumentos salariales obligatorios para trabajadores sindicalizados.

#### Agua y Alcantarillado

Los presupuestos de 2023 se basan en cargos promedio proyectados de agua y alcantarillado. El costo de agua se compensa con la eficiencia de las plantas de ósmosis inversa que producen el 80% del agua que se usa en el resort.

#### Electricidad

El acuerdo de compra de energía con Infra, un proveedor de energía verde, ya está en efecto. Sin embargo, debido al incremento en el precio del gas natural usado para la generación de electricidad, los ahorros de energía para los resorts no han estado a los niveles esperados y esto se refleja en el presupuesto para 2023.



<b>GRAND RESIDENCES BY ROYAL RESORTS</b>	NÚMERO DE INTERVALOS 3,100
	LLAVES 7,200

COMPARACIÓN DE INGRESOS ENTRE 2022 vs PRESUPUESTO 2023 (US)

2022			DESCRIPCIÓN	2023 PRESUPUESTO	PRONÓSTICO VS PRESUPUESTO		ACTUAL/ INTERVALOS
PRESUPUESTO	PRONÓSTICO	%			2022 VS 2023		
					DIFERENCIA	%	
<b>\$20.2092</b>	<b>\$20.3354</b>	<b>0.62%</b>	<b>TIPO DE CAMBIO</b>	<b>\$20.9442</b>	<b>2.99%</b>		
			<b>INGRESOS GENERALES</b>				
6,343,660	6,380,610	0.6%	Ingresos	7,082,654	702,043	11.0%	2,284.73
<b>6,343,660</b>	<b>6,380,610</b>	<b>0.6%</b>	<b>Total de ingresos de cuotas</b>	<b>7,082,654</b>	<b>702,043</b>	<b>11.0%</b>	<b>2,284.73</b>
			<b>OTROS INGRESOS</b>				
3,000	3,475	0.0%	Lavandería para Huéspedes	3,600	125	3.6%	1.16
60,000	39,226	-34.6%	Otros Ingresos	38,400	(826)	-2.1%	12.39
<b>63,000</b>	<b>42,701</b>	<b>-32.2%</b>	<b>Total de Otros Ingresos</b>	<b>42,000</b>	<b>(701)</b>	<b>-1.6%</b>	<b>13.55</b>
<b>6,406,660</b>	<b>6,423,311</b>	<b>0.3%</b>	<b>Total de Ingresos</b>	<b>7,124,654</b>	<b>701,342</b>	<b>10.9%</b>	<b>2,298.28</b>
			<b>GASTOS DE OPERACIÓN DEL CLUB</b>				
703,870	761,981	8.3%	Servicio de Ama de Llaves	859,370	97,390	12.8%	277.22
362,517	394,181	8.7%	Mantenimiento, Ama de Llaves	409,084	14,903	3.8%	131.96
198,000	174,277	-12.0%	Amenidades	198,620	24,343	14.0%	64.07
733,457	767,689	4.7%	Electricidad	851,961	84,272	11.0%	274.83
1,020,767	1,096,301	7.4%	Mantenimiento y Cuarto de Máquinas	1,230,355	134,054	12.2%	396.89
79,390	116,793	47.1%	Agua y Alcantarillado	106,154	(10,639)	-9.1%	34.24
392,968	370,043	-5.8%	Seguridad	438,532	68,490	18.5%	141.46
262,588	274,225	4.4%	Recepción/Concierges	280,169	5,944	2.2%	90.38
266,895	269,909	1.1%	Lavandería Interna	300,329	30,419	11.3%	96.88
20,312	65,457	222.3%	Activos Fijos y Reparaciones Mayores	51,732	(13,725)	-21.0%	16.69
142,492	144,392	1.3%	Jardinería	160,916	16,524	11.4%	51.91
96,699	77,256	-20.1%	Servicios Deportivos	85,234	7,978	10.3%	27.49
58,771	69,530	18.3%	Teléfono (Resultado Neto)	65,709	(3,821)	-5.5%	21.20
148,081	154,398	4.3%	Actividades Sociales	195,565	41,167	26.7%	63.09
27,289	24,492	-10.3%	Servicios Operativos	22,291	(2,200)	-9.0%	7.19
320,036	308,930	-3.5%	Seguro del Club	305,852	(3,079)	-1.0%	98.66
15,119	15,461	2.3%	Gimnasio	21,633	6,172	39.9%	6.98
90,000	76,593	-14.9%	Transportación para Huéspedes	87,618	11,025	14.4%	28.26
129,600	129,172	-0.3%	Conexión de Internet de Alta Velocidad	129,600	428	0.3%	41.81
<b>5,068,852</b>	<b>5,291,079</b>	<b>4.4%</b>	<b>Total de Gastos de Operación</b>	<b>5,800,724</b>	<b>509,645</b>	<b>9.6%</b>	<b>1,871.20</b>
			<b>GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS</b>				
567,493	565,727	-0.3%	Cuota de Servicios Administrativos	629,302	63,575	11.2%	203.00
352,680	317,448	-10.0%	Servicios Corporativos	305,955	(11,493)	-3.6%	98.70
120,027	124,773	4.0%	Contabilidad/Almacenes/IT/Compras	131,266	6,493	5.2%	42.34
55,340	57,067	3.1%	Administración/Gerencia	58,534	1,467	2.6%	18.88
83,817	102,532	22.3%	Recursos Humanos	109,693	7,161	7.0%	35.38
113,985	130,932	14.9%	Otros Gastos	63,680	(67,252)	-51.4%	20.54
14,265	23,508	64.8%	Auditoría	24,767	1,259	5.4%	7.99
53,122	56,849	7.0%	Servicios de Membresía	65,056	8,207	14.4%	20.99
<b>1,360,729</b>	<b>1,378,836</b>	<b>1.3%</b>	<b>Total de Gastos Generales y Administrativos</b>	<b>1,388,253</b>	<b>9,416</b>	<b>0.7%</b>	<b>447.82</b>
<b>(22,921)</b>	<b>(246,605)</b>	<b>975.9%</b>	<b>Ingresos de Operación</b>	<b>(64,323)</b>	<b>182,282</b>	<b>-73.9%</b>	<b>(20.75)</b>
			<b>GASTOS FINANCIEROS/INGRESOS</b>				
32,008	47,111	47.2%	Comisión de Tarjeta de Crédito CSF	53,120	6,009	12.8%	17.14
<b>32,008</b>	<b>47,111</b>	<b>47.2%</b>	<b>Total de Gastos Financieros/Ingresos</b>	<b>53,120</b>	<b>6,009</b>	<b>12.8%</b>	<b>17.14</b>
			<b>IMPUESTOS</b>				
			I.V.A.				
563,141	564,389	0.2%	Impuesto al Hospedaje	664,951	100,562	17.8%	214.50
105,589	105,823	0.2%	Impuesto sobre Ingresos y Otros	124,678	18,855	17.8%	40.22
99,679	120,093	20.5%	Impuesto Predial y Otros	130,678	10,585	8.8%	42.15
<b>768,408</b>	<b>790,305</b>	<b>2.8%</b>	<b>Total de Impuestos</b>	<b>920,307</b>	<b>130,002</b>	<b>16.4%</b>	<b>296.87</b>
<b>(823,338)</b>	<b>(1,084,020)</b>	<b>31.7%</b>	<b>Ingreso Neto</b>	<b>(1,037,750)</b>	<b>46,270</b>	<b>-4.3%</b>	<b>(334.76)</b>