



INFORME DEL GERENTE GENERAL DE TERMAS DE PAPALLACTA S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

Señores Accionistas:

En cumplimiento de mis obligaciones, presento a su consideración el informe de labores correspondiente al año 2009.

Introducción:

Sin duda, para Termas de Papallacta, el 2009 tiene que dividirse en dos períodos: el primero que va desde enero a agosto, y el segundo de septiembre a diciembre.

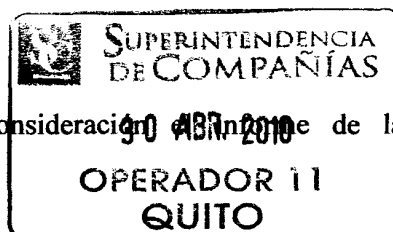
En el primero desarrollamos normalmente nuestra actividad. El segundo estuvo marcado por la gran incertidumbre generada con el Proyecto de Ley de Aguas remitido por el Ejecutivo a la Asamblea, el mismo que obligaría a las empresas del sector turístico termal, a formar empresas mixtas con gobiernos autónomos para poder seguir operando, y, de no darse esta figura, los activos pasarían a los gobiernos descentralizados, previa indemnización de ley. Sin duda, este fue el hecho de mayor importancia ocurrido el año pasado, ya que está en juego la supervivencia de este sector turístico.

Esto, que fue conocido por el Directorio y todos los accionistas de la Empresa, trajo como consecuencia que todos los esfuerzos de los principales ejecutivos de la Compañía se dirijan a tratar de lograr que, para el segundo debate, el proyecto sea modificado con el justo fin de que se respete la propiedad privada, la libertad de asociación, así como otras normas constitucionales que serían vulneradas si la ley se aprueba como fue planteada.

El esfuerzo realizado por las principales empresas del sector, con el apoyo de la Federación de Cámaras de Turismo, de los ministerios de Turismo y de la Producción y algunos asambleístas, trajo como consecuencia que tanto el Presidente de la República, como el de la Asamblea, hayan expresado públicamente, en más de una ocasión, que el proyecto tiene que ser modificado de tal manera que el sector privado pueda participar por sí mismo en el turismo termal.

Quiero dejar constancia de mi especial agradecimiento a Roberto Merino por la lucidez demostrada en la planificación, desarrollo de estrategias y presentación de las mismas en las diferentes instancias donde se expusieron nuestras razones, así como a Jaime Pallares por el gran apoyo dado en el manejo de relaciones públicas, obtención de información y coordinación entre todos los actores de este suceso. También va mi agradecimiento al resto del Staff, ya que pese a haber estado "abandonado," siguió con los planes de mejoramiento continuo y hemos logrado subir estándares de calidad.

La primera decisión que tomamos cuando conocimos el contenido del proyecto de ley, fue suspender inversiones. Lamentablemente, habíamos iniciado la construcción del comedor de personal y tuvimos que continuar con la obra hasta terminarla. El equipo de construcciones tuvo que ser parcialmente desintegrado, reasignando a parte del personal que laboraba en esta área a otro tipo de labores, reemplazando a quienes por alguna causa se habían separado de la Empresa. Lamentablemente,



OFICINA Y RESERVACIONES QUITO: Foch E7-38 y Reina Victoria Piso 4
☎ (593-2) 256-8989 / 250-4787 / 223-0156 ☎ (593-2) 254-9794 ☎ (593-9) 970-1621
✉ termas@termaspapallacta.com · www.termaspapallacta.com

SPA & RESORT: Km 65 vía Quito-Baeza ☎ (593-6) 232-0620 / 21 ☎ (593-6) 232-0622

tuvimos que despedir a 6 personas, habiendo escogido a quienes menos tiempo llevaban con nosotros. Dependiendo de cómo quede la Ley, en junio tendremos que decidir el futuro de otro grupo de personas ya que en el primer semestre de 2010 tendremos que realizar algunas labores de mantenimiento de la infraestructura que no pueden esperar.

1.) Principales objetivos y políticas seguidas por la Administración en el año:

Dentro de los principales objetivos desarrollados por las diferentes áreas de la Empresa apoyados por la Gerencia General en el 2009, cabe citar los siguientes:

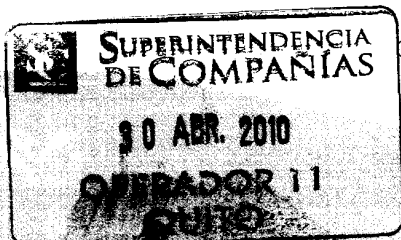
- **Mercadeo y Ventas:** Igual que el año pasado, se procedió con la revisión de precios, y de políticas de ventas, renegociación de tarifas con agencias de viajes; mayor seguimiento al uso efectivo de las reservas de las Agencias de viajes; disminución del tiempo de cobranza de facturas; la contratación de publicidad se restringió desde septiembre.
- **Operaciones:** Prosiguió la reorganización de sistemas de trabajo para mejorar la atención al público; capacitación al personal y continuar con la formación de líderes de procesos. Finalizamos la implementación de los sistemas Micros y Fidelio en recepción hotel y todas las cajas. Estos sistemas son grandes instrumentos de apoyo y control del trabajo. Esta área, al ser la más grande, ha tenido que coordinar permanentemente con las otras para lograr que los objetivos se cumplan.
- **Recursos Humanos y Sistemas:** Uno de los mayores logros ha sido la mejora de los procesos de selección y evaluación de personal así como dar mayor énfasis a la capacitación. Planificación anual de vacaciones y manejo de personal eventual. Mantenimiento preventivo y reposición de equipos de cómputo. Creamos un sistema de guardianía propio. Logramos comunicaciones más estables para lo cual tendimos una nueva red para transmisión de datos en Papallacta.

Del nuevo software cabe señalar que hemos tenido problemas con el proveedor del sistema contable, ya que los ocasionados por los de ventas y reservaciones están funcionando bastante bien, después de haber pasado por una etapa difícil en la renovación de la autorización de auto impresión con el SRI.

- **Construcciones y Mantenimiento:** Aunque normalmente he destinado en la explicación de activos fijos, el espacio para explicar las obras realizadas en el año, he decidido hacerlo aquí ya que la mayor parte corresponde a obras menores y de mantenimiento.

Aparte de la construcción del comedor de personal, las principales actividades de esta área han sido:

1. Construcción del puente peatonal para comunicar las cabañas con la recepción.
2. Arreglos en el área de ganadería. (comederos, tanque enfriamiento, colocar tabloncillos para corrales y divisiones de potreros)
3. Forrar las paredes y los bordes del techo del restaurante del hotel, ampliación de ventanas en la vista hacia el SPA, ampliación de la conexión entre la parte vieja del restaurante y la nueva, cambio de la caja-recepción, y remodelación de los servicios higiénicos de esa área.
4. Colocación de trampas de grasa en todas las cocinas.
5. Mantenimiento de los lockers del SPA.
6. Incremento y optimización de los caudales de agua de las vertientes termales y redistribución.
7. Ampliación de la cocina del hotel.
8. Mantenimiento de la red eléctrica cambiando conectores.



OFICINA Y RESERVACIONES QUITO: Foch E7-38 y Reina Victoria Piso 4
☎ (593-2) 256-8989 / 250-4787 / 223-0156 ☎ (593-2) 254-9794 ☎ (593-9) 9701621
✉ terms@termaspapallacta.com · www.termaspapallacta.com

SPA & RESORT: Km 65 vía Quito-Baeza ☎ (593-6) 232-0620 / 21 ☎ (593-6) 232-0622

THE
LIBRARY
OF THE
CONGRESS
WASHINGTON, D. C.
20540

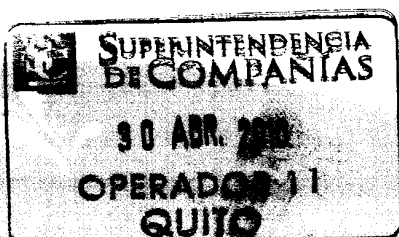
9. Construcción del paso entre el hotel y el salón de convenciones.
10. Cambio de herrajes en todos los inodoros para evitar fugas de agua.
11. Cambio de baldosas y mezcladoras en las duchas del SPA para evitar problemas de humedad hacia el Club Termal.
12. Colocación de cerraduras eléctricas y cajas fuertes en las habitaciones.
13. Construcción del sendero entre el salón y la lavandería.
14. Colocación de tubos de hormigón en la entrada a Termas para ampliar el paso de agua y habilitar la nueva vía hacia el salón.
15. Captación y conducción de nuevas vertientes de agua fría para alimentar las piscinas frías y optimizar así el uso del agua para el consumo de clientes y cocinas.
16. Cambio de techos en las cabañas norte, pintura de las paredes y mantenimiento de la madera. Remodelación de las piscinas de esa área.
17. Construcción de sistemas de drenaje para reducir la humedad en paredes del SPA.
18. Conectar en paralelo las dos plantas de tratamiento de aguas servidas y conectar a las mismas las aguas servidas del balneario y cabañas norte. Arreglo de la planta antigua y colocar totora en la nueva.

2.) Resultados del Ejercicio:

Ingresos y gastos por punto de venta:

Los ingresos totales ascendieron a \$ 3.708M., lo que representa un aumento del 5.8 % con relación al año pasado. Se nota un estancamiento en el crecimiento real del nivel de ventas al comparar este con la inflación del año. Los costos de ventas fueron de \$ 2.162M., que son el 58.3 % de las ventas (el año pasado el 57.8 %). Cabe señalar que en casi todos los puntos de ventas, los costos se incrementaron, tanto en materia prima, por la inflación, como en salarios, por las políticas del Gobierno que incidieron en un mayor costo de personal y mantenimiento de instalaciones. Al tener un mercado que se va contrayendo, estos costos no pueden ser compensados con incrementos de precios, por lo que el margen se reduce. Si analizamos por puntos de venta, observamos lo siguiente:

- Con el 3.8 % de las ventas, el restaurante del balneario creció un 9.8% en ventas y cayó su margen de contribución del 20.1% al 10.6%.
- El restaurante del hotel creció un 3.8% en ventas con relación al 2008, y sobre ingresos totales representó el 17.5%. Aportó con \$ 87M, y su margen se redujo del 20.3% al 13.5%.
- El kiosco, con un 2.2% de las ventas, creció \$7.6M en ventas. Su margen se incrementó del 22.8 al 28.7%.
- El balneario creció en ventas un 19.5% (\$72.7M de incremento con ventas de \$836M versus \$763M del año pasado), y representa el 22.6% de las ventas totales. El costo de ventas tuvo un ligero aumento pero en todo caso aportó con \$ 638M (\$48M más que el 2008). Ingresaron en total 144M personas vs. 131.611 del 2008 y 136.258 del 2007.
- El negocio de alojamiento tuvo un crecimiento muy interesante y sigue la tendencia de los últimos años. Entre el hotel y las cabañas se vendió la suma de \$ 1.079M (29% de las ventas). El hotel crece un 10.6% (de \$635M a \$703M), mientras que las cabañas lo hacen en apenas el 0.8% (de \$373M a \$ 376M). El margen del hotel se incrementa del 38.5 a 43.1%. Sería justo añadir a este margen la contribución de cabañas, que ascendió a \$53M ya que el hotel asume los gastos de limpieza. Si lo hacemos, el hotel aportó con \$356M (margen del 33%).



OFICINA Y RESERVACIONES QUITO: Foch E7-38 y Reina Victoria Piso 4.
① (593-2) 256-8989 / 250-4787 / 223-0156 ② (593-2) 254-9794 ③ (593-9) 9701621
④ termas@termaspapallacta.com · www.termaspapallacta.com

SPA & RESORT: Km 65 vía Quito-Baeza ① (593-6) 232-0620 / 21 ② (593-6) 232-0622

0000

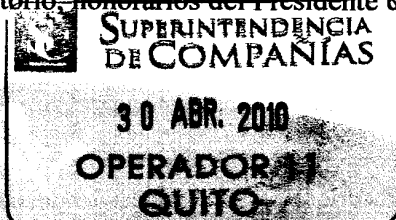
Las cabañas, de acuerdo al contrato con los accionistas propietarios, generan para estos una rentabilidad muy atractiva, y para Termas han aportado directamente con un margen del 14.2% e indirectamente, se ha visto un incremento importante en los negocios de SPA y restaurante.

- Al área termolúdica del SPA ingresaron 29M personas versus 20.915 en 2008. Las ventas por este concepto representaron \$ 400M. Hay un incremento con relación al año pasado de \$ 56M (16.4%) y sobre ventas totales el 10.8%. Aportó con \$ 250M (62.6%).
- El Club Termal tuvo un traspie al decrecer en un 9.8% alcanzando ventas de \$ 328M, en comparación con 2008 que alcanzaron \$ 364M. Representaron un 8.9% de las ventas totales. Su margen se redujo del 40.1% al 27%. Recomendaciones dadas por la Dra. Helga Ott, terapeuta alemana que prestó asesoramiento, encaminadas a reducir las lesiones de las terapeutas fueron mal interpretadas y se incrementaron los tiempos de descanso para alimentación y entre terapias, lo que repercutió en una menor productividad. Se tomarán medidas para recuperar el buen nivel que habíamos logrado en años anteriores. También no se contrataron eventuales en la misma proporción de años pasados.
- La cafetería de ésta área mantiene un interesante crecimiento (32% en ventas, y aportó con \$ 65M de margen, superando en \$26M a lo obtenido el año anterior)
- Marginalmente, tenemos los ingresos de ganadería y agricultura que representan el 0.9% de las ventas.
- En ingresos extraordinarios tenemos \$ 21M. De estos, la mayor parte tenía que haberse contabilizado en cuentas transitorias: \$8.2M corresponden a cuentas por cobrar tarjetas de crédito del 30 y 31 de diciembre que se cruzan luego con el sistema de cuentas por cobrar del Fidelio. \$ 5.7M corresponden a ingresos por depósitos sin respaldo (anticipos de clientes) que luego se cruzan con la cuenta de anticipos al ser identificados. \$6M están investigándose por problemas de asientos borrados en el sistema contable. \$1.3 corresponden a cobros de llaves perdidas de lockers y toallas. Los que no corresponden realmente a ingresos, se tomarán en cuenta en la conciliación tributaria para no pagar impuesto a la renta
- La utilidad operativa fue de \$ 1.547M versus \$1.479M de 2008. Un incremento de \$67M. Sobre ventas fue del 41.7% contra el 42.2% del año pasado.

Egresos:

Los egresos totales ascendieron a \$ 828M contra \$750M de 2008, desglosados de la siguiente manera:

- Los gastos de venta se reducen al 4.4% de las ventas totales. Cuantificados representaron \$ 162M (decrecieron \$ 13M con relación al año pasado, debido a que los últimos meses no invertimos en publicidad). Incluyen \$ 82M en sueldos y salarios, y \$80M en publicidad y servicios profesionales. También, cabe señalar que en esta cuenta se registran los honorarios del Presidente. En 2009 solo se imputaron hasta el mes de agosto (\$24M) mientras que el año pasado fue en su totalidad (\$36M). Esto porque desde septiembre, el Presidente de Termas tuvo que dedicarse exclusivamente al tema de la Ley de Aguas, lo que demandó inclusive tiempo extra de su parte. Estos honorarios afectaron a la cuenta gastos generales y administrativos Papallacta, como luego se explicará.
- De los gastos generales y administrativos Papallacta, que representaron un 12.1% de las ventas, (\$ 450M) Los más representativos fueron: sueldos y beneficios sociales, \$165M. (\$16M más que en 2008) Honorarios y gastos legales por un total de \$ 53.3M incluyen: honorarios de Directorio, honorarios del Presidente de la empresa (como se señaló anteriormente) por \$ 18M,



OFICINA Y RESERVACIONES QUITO: Foch E7-38 y Reina Victoria Piso 4
☎ (593-2) 256-8989 / 250-4787 / 223-0156 ☎ (593-2) 254-9794 ☎ (593-9) 97641621
✉ termas@termaspapallacta.com · www.termaspapallacta.com

SPA & RESORT: Km 65 vía Quito-Baeza ☎ (593-6) 232-0620 / 21 ☎ (593-6) 232-0622

honorarios adicionales de Gerencia para cubrir impuesto a la renta \$10M, honorarios de auditores externos por un total de \$7.950, de los cuales \$2750 correspondían a un saldo de 2008, honorarios de abogados externos, pago a peritos evaluadores y Registro de la Propiedad la diferencia. Amortizamos programas de computación contratados hace 3 años y todos los gastos de implementación de los mismos por \$53M. En comunicaciones el gastos ascendió a \$ 20M, valor similar al del año pasado. Combustibles y mantenimiento de equipos \$ 15M (\$4M más que en el 2008), seguros \$ 24M, impuestos municipales, permisos, Senagua, Superintendencia de Cias., etc. \$ 21M. Depreciaciones \$ 15M, medicinas \$ 5M, seguro privado de salud BMI, \$ 33.8M. Mantenimiento de vehículos \$18.5M, Tevcol 3M, donaciones \$ 3M, papelería y suministros \$4.4M, comisiones, selección de personal, capacitación, parques, alimentación, donaciones, cuentas dudoso cobro, etc., la diferencia.

- Gastos administrativos de Quito decrecen en \$ 12M a \$ 57M; pasaron del 2 al 1.5% de las ventas. Los más importantes son: sueldos, \$ 14M; en comunicaciones \$ 12M en mantenimiento de equipos \$ 3.2M., arriendos y parqueadero \$ 13.4M, depreciación de equipos y muebles \$ 5.5M, papelería y suministros \$ 2.3M; la diferencia en refrigerios, luz, guardiana y mantenimiento.
- Los gastos financieros se reducen de \$ 163M. a \$ 158M y son el 4.3% de las ventas vs. el 4.7%. Las comisiones de tarjetas de crédito aumentan de \$ 63M a \$ 68M. Por concepto de intereses, pagamos \$ 78M vs. \$61M del año pasado. Esto se debe a que hemos preferido mantener, por prudencia, el crédito bancario vigente y no pre cancelarlo como hemos hecho en años anteriores. En operaciones de arrendamiento mercantil, de \$32M, bajamos a \$8M debido a que las operaciones de leasing fueron canceladas y no seguimos operando con este mecanismo porque dejó de ser un escudo fiscal. En comisiones y gastos bancarios tuvimos un costo de \$ 3.6M.
- La utilidad antes de impuestos y 15% a empleados, ascendió a \$ 718.451 Por concepto del 15% se contabilizan \$ 107.767 y del 25% de impuesto la renta \$ 152.670. Por ley tenemos que apropiar \$ 45.801 a reserva legal, quedando a disposición de los accionistas la suma de \$ 412.211.4, es decir, \$6M menos que el año pasado y que representa un 11.1% sobre las ventas.

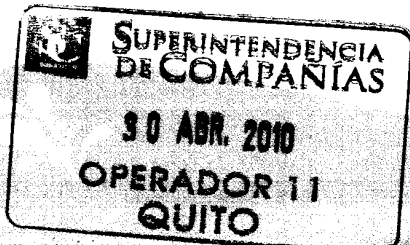
3.) Balance:

Activo:

Entre el 2008 y 2009 vemos que el activo total se incrementa en \$ 152M. A diferencia de años anteriores, el activo fijo se reduce en \$57M. Anteriormente señalé las principales inversiones realizadas.

El Activo corriente se incrementa en \$250M. Caja y Bancos registra un saldo de \$568M. (\$300M en un certificado de depósito a 30 días plazo) Parte de estos recursos podíamos haberlos aplicado a abonar a operaciones de crédito bancarias y, habríamos reducido el endeudamiento. No lo hicimos por prudencia ya que la situación económica del País se va complicando y, preferimos contar con recursos que nos permitan cancelar las obligaciones más importantes del 2010, que son el 15% de utilidades a trabajadores, el 25% de impuesto a la renta y los dividendos.

Las cuentas por cobrar se reducen en \$8.5M. De \$90M que registra esta cuenta, \$36M corresponden a clientes, \$ 32M a tarjetas de crédito y la diferencia otras cuentas por cobrar, anticipo a proveedores y préstamos al personal. Lamentablemente, hay alrededor de \$15M en cuentas registradas a nombre de Verónica Arias, ex empleada de la Oficina de Quito, quien



OFICINA Y RESERVACIONES QUITO: Foch E7-38 y Reina Victoria Piso 4
☎ (593-2) 256-8989 / 250-4787 / 223-0156 ☎ (593-2) 254-9794 ☎ (593-9) 9701621
✉ termas@termaspapallacta.com · www.termaspapallacta.com

SPA & RESORT: Km 65 vía Quito-Baeza ☎ (593-6) 232-0620 / 21 ☎ (593-6) 232-0622

dolosamente se apropió de \$11M demostrados y \$4M en investigación. Aprovechó de las debilidades que tuvimos con la migración de software y, jugando con la cuenta anticipos de clientes de más de un año, retiraba el efectivo de reservaciones realizadas en el día. Estamos tramitando la póliza de seguro de fidelidad que nos permitiría recuperar \$10M. Tendremos que tomar una decisión por el resto.

En inventarios hay una importante reducción de \$50M. Buena parte corresponde a materiales de construcción empleados en mantenimiento de instalaciones. También, la bodega principal se está manejando con un mayor control de mínimos y máximos.

Gastos e impuestos pre pagados y otros activos corrientes se mantienen en 13M.

Otros activos se reduce en \$40.6M. y corresponde al nuevo software y equipos que fueron depreciados después de los 3 años de mantenerlos en esta cuenta.

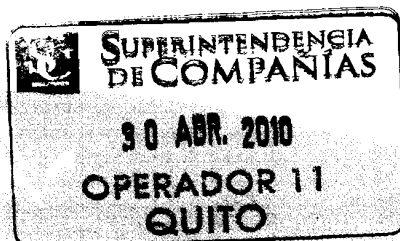
Pasivo:

El pasivo total asciende a \$1.132M. Un aumento de \$112M. Si habríamos aplicado parte del saldo en bancos para cancelar deudas bancarias, el pasivo total se habría reducido con relación al año anterior.

De este pasivo, el 80% es corriente (\$967M). Corresponden \$ 538M a Bancos,(de los cuales \$ 414M deben cancelarse en 2010 y, 124M en 2011) \$186M a beneficios sociales por pagar, de los mismos, \$108M es el 15% de utilidades para los trabajadores. En impuestos se registra el saldo de \$70.5M por pagar al SRI correspondiente al impuesto a la renta. Cabe señalar que el valor total ascendió a \$153M, pero se dedujeron los anticipos y retenciones. El saldo por pagar a socios ascendió a \$ 5M. Esto se dio por la política adoptada de preferir endeudamiento bancario a deudas personales. Mantenemos otros pasivos que corresponden al giro normal del negocio, tales como proveedores, anticipos de reservaciones, etc. Queda un saldo de \$164M en obligaciones a largo plazo con Victoria Serrano. Habíamos planificado cancelarlo durante 2009, pero por las buenas condiciones del préstamo, decidimos mantenerlo.

3.) Otros:

- Habíamos planificado que el 2009 fuera un año mayores cambios en la organización interna pensando en que los nuevos sistemas estarían funcionando correctamente y, aportando información relevante. Esto no sucedió ya que los primeros meses fueron muy caóticos y esto inclusive nos llevó a la suspensión de la autorización del SRI para auto impresión de comprobantes de venta. Tuvimos, a los años, que volver a facturas pre impresas. Esta situación se corrigió y en el último trimestre del año volvimos a auto impresión. Micros y Fidelio, si bien no han funcionado al 100%, su nivel de seguridad este momento es muy alto y de gran soporte en la atención a los clientes. Sin embargo, en contra de lo que sucedió al principio, el proveedor del sistema contable nos ha decepcionado y no está aportando con las soluciones e información esperadas.
- Lastimosamente, apenas solucionado este problema, surgió el proyecto de ley antes mencionado y, todos los planes se vinieron abajo. Sin embargo, el lado positivo de esto ha sido haber cambiado en muchos sectores del Gobierno, la percepción que tenían sobre las empresas dedicadas al turismo termal. Si la ley que se apruebe permitiría la participación del sector privado, saldremos fortalecidos en muchos aspectos.



OFICINA Y RESERVACIONES QUITO: Foch E7-38 y Reina Victoria Piso 4
☎ (593-2) 256-8989 / 250-4787 / 223-0156 ☎ (593-2) 254-9794 ☎ (593-9) 9761621
✉ termas@termaspapallacta.com · www.termaspapallacta.com

SPA & RESORT: Km 65 vía Quito-Baeza ☎ (593-6) 232-0620 / 21 ☎ (593-6) 232-0622



- Nuevamente fuimos auditados por Smart Voyager y, renovamos la certificación de buenas prácticas en turismo sustentable.

Resultados con relación a las proyecciones:

Para el 2009 habíamos proyectado ingresos totales de \$ 3.393M, proyección conservadora en previsión de un mayor impacto de la crisis económica mundial. Sobreparamos en un 9.3% (\$316M) ya que ascendieron a \$3.708M. Los costos proyectados fueron de \$1.985M, menores en \$176M a los reales que ascendieron a \$ 2.161M es decir, un 8.8% más que el presupuesto. La utilidad operativa presupuestada había sido de \$ 1.407M versus la real que ascendió a \$ 1.547M, es decir, \$139M un 9.9% sobre lo presupuestado. Los gastos de venta fueron un 9% menos que lo esperado (\$179M versus \$163M). Los administrativos sobrepasaron en un 21.5%. (Diferencia de \$89M entre \$414M y \$504M) Los financieros estuvieron sobre el presupuesto en \$ 2.5M., con una diferencia del 1.6%. La utilidad calculada antes de impuestos en \$ 657M, realmente fue de \$718M, habiendo superado la meta en \$61M, pero si haber alcanzado la real del año anterior. Debo señalar que decidimos dejar un balance totalmente saneado, cargando al gasto ciertos gastos que figuraban diferidos quedando pendiente únicamente el caso Arias.

Sugerencias y planes futuros:

Cualquier plan futuro dependerá de la nueva Ley de Recursos Hídricos y Soberanía Alimentaria. En todo caso, personalmente considero que, suceda lo que suceda, nuestra Empresa tiene que diversificar su radio de acción fuera de Papallacta, ya sea en nuevos proyectos hoteleros que dependerían de nuestra capacidad de inversión, de la de los accionistas, de formar alianzas estratégicas y de conseguir el adecuado financiamiento.

Como antes mencioné, antes de terminar, creo que debemos agradecer de manera especial a Roberto Merino por su entrega en los momentos tan difíciles que hemos vivido, así como a todo el Staff de la Empresa, que ha demostrado que está preparado para asumir nuevos retos y, a ustedes, accionistas y miembros del Directorio, por el apoyo que hemos recibido y las gestiones realizadas por algunos de ustedes en los diferentes niveles políticos y de opinión.

Papallacta, 2 de marzo de 2009

Atentamente,

Joaquín Zaldumbide Serrano
Gerente General

