

COP  
20  
18



## Reporte de Sostenibilidad

Comunicación de Progreso al  
Pacto Global de las Naciones Unidas

7° PUBLICACIÓN

 LAS TACUARAS

## FICHA TÉCNICA

### COORDINACIÓN GENERAL

Latifi Chelala, Gerente de RSE y Calidad.

### COORDINACIÓN DE COLECTA DE INDICADORES

José Benítez, Coordinador de RSE.

### COORDINACIÓN EDITORIAL

ProyctaRSE, Agencia de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional.

### DISEÑO GRÁFICO

Creative Park.

### FOTOGRAFÍAS

Ana Rodríguez y archivo institucional.

### PERSONA DE CONTACTO

Latifi Chelala, Gerente de RSE y Calidad  
E-mail: [latifi.chelala@nutrihuevos.com.py](mailto:latifi.chelala@nutrihuevos.com.py)

Avda. La Victoria 801  
Teléfono: (021) 595 242 / 595 248  
Sitio web: [www.nutrihuevos.com.py](http://www.nutrihuevos.com.py)

San Lorenzo, Paraguay  
Enero de 2019  
2019® Todos los derechos reservados

**ACLARACIÓN AL LECTOR:** En este documento se adopta la terminología del masculino genérico para referir tanto a hombres como a mujeres. El mismo constituye un recurso que únicamente busca dar uniformidad, sencillez y fluidez a la composición y lectura de los textos. No disminuye en absoluto el compromiso con el que LAS TACUARAS aborda la igualdad de género.

7° Comunicación de  
Progreso al Pacto Global  
de las Naciones Unidas  
2018

# Contenido

Mensaje del Gerente General.....	4
Acerca de este Reporte.....	5
Quiénes somos .....	6
Gobernanza y gerenciamiento de riesgos.....	12
Estrategia e impactos.....	15
Desempeño social .....	22
Desempeño ambiental.....	42
Desempeño económico y financiero.....	49
Resumen de cumplimiento de las metas 2018 .....	62
Metas 2019.....	63

## Mensaje del Director General

Por séptimo año consecutivo estamos presentando para el Pacto Global de las Naciones Unidas nuestra Comunicación de Progreso (COP), como parte del compromiso asumido al suscribir este acuerdo de carácter mundial que integra a una Red Global (más de 12.500 organizaciones) con experiencias, buenas prácticas y aprendizaje corporativo responsable.

A nuestras partes interesadas, me complace confirmar que LAS TACUARAS reafirma su respaldo a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y anticorrupción, y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen áreas desde la eliminación de la pobreza, el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente, hasta el diseño de nuestras ciudades.

En esta comunicación de progreso anual, describimos las acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. La información presentada en este Reporte constituye, a su vez, un extracto de lo que luego se constituirá en nuestro Reporte de Sostenibilidad extenso, que también es publicado anualmente, desde el año 2012, bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

Espero que esta nueva publicación les motive a conocer más acerca de la sostenibilidad, a practicar la responsabilidad social y a ser mejores empresas para el país.



A handwritten signature in black ink that reads 'Gustavo Koo'.

GUSTAVO KOO  
Director General



## Acercas de este Reporte

Este Reporte de Sostenibilidad constituye una herramienta concreta para verificar y validar nuestro accionar, con mediciones específicas derivadas de las metodologías utilizadas y los acuerdos suscritos que orientan tanto nuestra labor comercial, como la social y ambiental.

Con las informaciones expuestas, atendiendo la metodología utilizada, este documento constituye la séptima Comunicación de Progreso (COP) al Pacto Global de las Naciones Unidas. Para este caso, las informaciones proporcionadas permiten auto-declarar el informe en el nivel Avanzado.

La información presentada cubre de forma exclusiva la gestión de nuestra marca Nutrihuevos y se destacan aquellas que dan cumplimiento a los Principios del Pacto Global y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

### ALCANCE

#### Periodicidad:

Anual.

#### Periodo que cubre:

1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

#### Limitaciones y alcances:

sin variaciones.





## Quiénes somos

### PERFIL GENERAL

**Nombre comercial de la empresa:** Las Tacuaras

**Razón social:** Las Tacuaras S.A.

**Sector de actividad:** Avícola.

**Principales marcas, productos y/o servicios:**

- NUTRIHUEVOS: industrialización de huevos en cascarón de tipo J, S, A, B, C y D (según gramaje).
- Huevos líquidos pasteurizados.
- ORGANITEC: industrialización de "gallinaza" como abono.
- TAVA: construcción de edificios de viviendas sociales.

**Tipo de empresa:** Nacional.

**Sede de la empresa:** Avda. La Victoria 801, San Lorenzo, Paraguay.

**Regiones en las que tiene presencia:**

- Complejo Avícola: Ruta Villeta – Alberdi, Km. 5,5, Villeta (Dpto. Central).
- Centro de Distribución: Avda. La Victoria 801, Reducto, San Lorenzo (Dpto. Central).
- Sucursal Abasto Central: Veteranos del 70, Asunción (Capital).
- Sucursal Abasto Norte: Ruta Gral. Elizardo Aquino, Limpio (Dpto. Central).

**Estructura organizativa de la empresa:** Directorio de Accionistas, compuesto por Los miembros de la familia Koo. Luego, una Dirección General y 6 Gerencias Ejecutivas, apoyadas por un plantel administrativo, técnico y logístico.

**Número de colaboradores:** 340.

**Inclusión laboral de Personas con Discapacidad:** 3

**Nombre del Gerente General:** Gustavo Koo

**Año en que inició operaciones:** 1970



## Nuestras declaraciones institucionales

Para lograr una coherencia entre nuestras declaraciones y nuestras prácticas, hemos establecido directrices y parámetros, que orientan el accionar de cada uno de los miembros de la empresa y los procesos. Estos son:

- Código de Ética, elaborado en el año 2011 y actualizado en el año 2014
- Política de Calidad e Inocuidad
- Certificación ISO 9001:2008
- Certificación ISO 22000:2005
- Guía de Responsabilidad Social para Proveedores
- Política de Comportamiento frente a los despidos
- Política de Donaciones
- Política de Beneficios
- Política de Selección, Reclutamiento y Contratación



### Propósito

Con cada huevo contribuimos a un mundo mejor.



### Misión

Proporcionar alimentos de alta calidad, nutritivos y accesibles a través de la innovación continua y sustentable.



### Visión

Ser reconocida nacional e internacionalmente como empresa paraguaya referente en innovación e impacto socio-ambiental.



### Valores

#### EXCELENCIA

en todos los aspectos del negocio.

#### RESPONSABILIDAD SOCIAL

en todos los niveles.

#### INNOVACIÓN

al servicio del consumidor.

#### COMPROMISO

con la sociedad y el ambiente.

#### INTEGRIDAD

con nuestros valores.

#### COOPERACIÓN

para lograr resultados permanentes.

#### HONESTIDAD

en las competencias personales y profesionales.

## Nuestro Código de Ética

Desde el año 2011 disponemos de un Código de Ética, en el cual establecemos las distintas pautas que impulsamos, desaprobamos y sancionamos, más allá de lo establecido en el Código Laboral.

En el 2018, reimprimimos la versión actualizada del Código de Ética. Entre las modificaciones que incluyen esta edición se encuentran nuevos artículos referidos a la no tolerancia por parte de LAS TACUARAS hacia prácticas de discriminación y abusos de ninguna índole.

### ¿Cómo se difunde?

Partiendo de la premisa de que nuestro Código de Ética es un documento de base fundamental para el desempeño de todas las personas que integramos la empresa, su difusión inicia con la propia incorporación del colaborador. También, forma parte del Plan de Capacitación y cada colaborador recibe una copia impresa.

En particular, para dar a conocer los nuevos artículos, procedimos a la colocación de carteles con información sobre los canales de denuncia.

### ¿Quién lo monitorea?

Tenemos un Comité de Ética, con representantes de las distintas áreas, incluyendo a uno de los directivos. Este Comité recibe las denuncias, las analiza y propone la medida a tomar, la cual debe ser aprobada por el Gerente General.

### ¿Cómo se encaminan las denuncias?

Se creó una dirección de correo ([etica@nutrihuevos.com.py](mailto:etica@nutrihuevos.com.py)), se dispuso una línea telefónica (0986 535186) y se puede enviar una nota al presidente del Comité. Esto es válido tanto para el público interno, como para los demás grupos de interés externos.

### ¿Cómo se actualiza?

Anualmente, el Comité revisa su contenido para verificar su vigencia o sugerir algún ajuste que se considere necesario.



## Participaciones y Alianzas



Minicipalidad de Villaeta



UNION INDUSTRIAL PARAGUAYA



Pacto Global Red Paraguay



Educación, compromiso de todos



Ministerio de URBANISMO, VIVIENDA Y HÁBITAT



TEKOMBOE HA TEMBIKUA MOTENONDEHA MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS



Facultad de Ciencias Exactas y Naturales Universidad Nacional de Asunción



Universidad Nacional de Asunción Facultad de Ciencias Agrarias

"Construyendo patria todos los días"



Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD DE INGENIERÍA

## Participación social



### En Gremios y Asociaciones sectoriales:

- Asociación de Avicultores del Paraguay – AVIPAR. Miembro de la Junta Directiva.
- Asociación Paraguaya para la Calidad - APC. Socio.
- Centro de Importadores del Paraguay – CIP. Socio.
- Cámara de Empresas Paraguayas de la Alimentación - CEPALI. Socio.
- Unión Industrial Paraguaya – UIP. Socio.

### En Organizaciones de la Sociedad Civil:

- Asociación de Empresarios Cristianos - ADEC. Socio.
- Asociación de Coreanos en Paraguay. Presidencia de la Junta Directiva.
- Good Neighbors Paraguay. Miembro de la Junta Directiva.
- Iglesia Coreana Presbiteriana de Asunción. Miembro del Consejo Directivo.
- Juntos por la Educación. Miembro de Consejo Directivo.
- Red del Pacto Global Paraguay de las Naciones Unidas. Coordinación de la Mesa “Equidad y Prosperidad”.
- Sociedad Filarmónica de Asunción. Junta Directiva.
- UNICEF. Consejo Empresarial.
- PRO Desarrollo. Junta Directiva.

### Mesas Temáticas del Pacto Global

Como parte del Directorio de la Red del Pacto Global Paraguay, impulsamos la creación de Mesas Temáticas con la intención de facilitar la comprensión de los Principios del Pacto y su consecuente actuación al interior de las empresas y organizaciones de la sociedad civil adheridas, así como propiciar el diálogo e intercambio de las prácticas emprendidas y los obstáculos o dudas que surgen en el proceso de implementación.

Al respecto, a la fecha integramos dos de las cinco Mesas Temáticas, específicamente las de Equidad y Prosperidad y la de Derechos Humanos. Desde éstas emprendemos acciones conjuntas que redundan en beneficio de resultados potenciados para el cumplimiento de los Principios del Pacto, como también de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Dos de las iniciativas destacadas de esas Mesas, en el 2018, son las capacitaciones sobre los Derechos Humanos y los principios universalmente aceptados de las Naciones Unidas; además, de generar acciones para dar a conocer el concepto y proyectos de Valor Compartido (concepto impulsado por Michael Porter).

## Reconocimientos y Distinciones



**De:** Fundación Paraguaya / Programa “Semáforo de Eliminación de Pobreza”.

**Motivo:** contribución por mejorar la calidad de vida de los colaboradores y apoyarlos en la superación de sus indicadores de pobreza.



**De:** Centro Nacional de Servicios de Sangre / Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.

**Motivo:** apoyo y colaboración brindada al fortalecimiento nacional de colecta voluntaria de sangre.



**De:** Centro de Educación Especial “Nuestra Señora del Rosario”.

**Motivo:** apoyo que brindado a la inclusión educativa de personas con discapacidad.



**De:** Asociación Global Infancia / Empresa amiga de la niñez

**Motivo:** suscripción y promoción de los principios empresariales para la protección de los derechos de la niñez.



Las siguientes distinciones nos fueron otorgadas por el apoyo brindado desde la empresa, que contribuyó a la puesta en marcha de varios proyectos de las organizaciones que las impulsan. A saber:

**Juegos regionales Villeta 2018:** es organizado por Olimpíadas Especiales Paraguay (OEP) e incluye a instituciones de educación especial e inclusiva de las localidades que conforman las 12 regiones del país. Los Juegos Regionales son eventos deportivos clasificatorios para los Juegos Nacionales Unificados de OEP.

**Cena empresarial solidaria de UNICEF:** la actividad sirve para que diversas empresas aporten recursos para apoyar la construcción del Centro de Atención Integral a la Niñez y la Adolescencia del Mercado de Abasto, un proyecto conjunto de UNICEF con la Secretaría Nacional de la Niñez y la Adolescencia (SNNA) y la Municipalidad de Asunción.

**Escuela Comunitaria de Música “Sonidos de la Tierra”, Villeta:** el programa Sonidos de la Tierra llegó a Villeta este año, a partir de un acuerdo que firmamos con la Asociación Tierra-nuestra. El objetivo es contribuir a la formación de agrupaciones musicales. Se prevé la participación de aproximadamente 80 niños y jóvenes.

**Asoleu “Juntos contra el cáncer infantil”:** nos unimos a esta iniciativa que actualmente atiende a más de 160 niños y adolescentes que se encuentran en etapa de tratamiento.



# Gobernanza y gerenciamiento de riesgos

## Composición de la Sociedad

Accionista	% de participación
Wan Suh Koo	88 %
Young Hi Kim Yoo	6 %
Gustavo Koo	2 %
Adolfo Koo	2 %
Alfredo Koo	2 %

## Directorio y Gerencias

### Plantel Directivo y Síndicos

Wan Suh Koo, Presidente  
 Young Hi Kim Yoo, Vicepresidente  
 Gustavo Koo, Director Titular  
 Adolfo Koo, Director Titular  
 Alfredo Koo, Director Titular  
 Juan Francisco Duarte, Síndico Titular  
 Sonia Vera Cantero, Síndico Suplente



### Plantel Gerencial

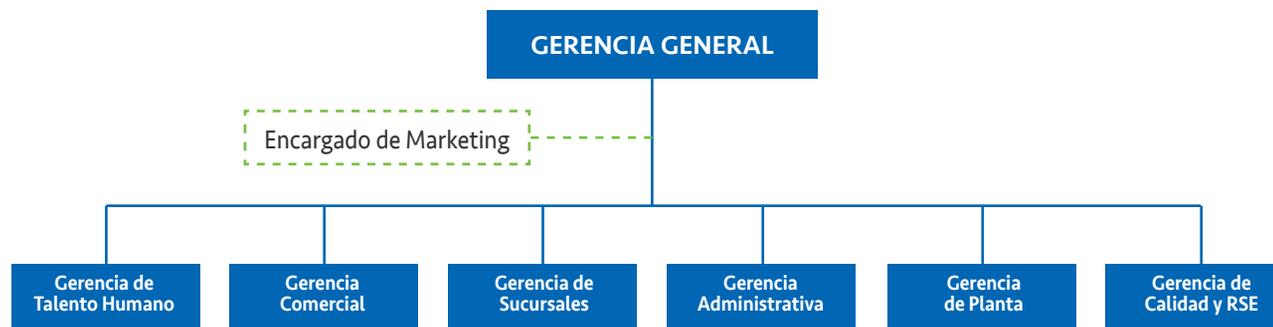
Gustavo Koo, Gerente General  
 Adolfo Koo, Gerente de Planta  
 Alfredo Koo, Gerente Administrativo  
 Latifi Chelala, Gerente de RSE y Calidad  
 Henso Cho, Gerente de Sucursales  
 Gisselle Samudio, Gerente de Talento Humano  
 Sergio Vega, Gerente Comercial



## Estructura de gobierno y comités



Nuestra organización está compuesta por una Presidencia, Vicepresidencia y Directores. Estos últimos, a su vez, forman parte de las gerencias ejecutivas y participan activamente en el desarrollo, aprobación y actualización de las declaraciones institucionales y operaciones comerciales.



Tanto el Directorio como el Equipo Gerencial cuentan con el apoyo de cinco Comités Auxiliares para establecer y lograr los objetivos. Estos acompañan la labor cotidiana y, además, constituyen los principales eslabones para entregar y recibir información en y de todos los niveles jerárquicos.

COMITÉ	FUNCIÓN
Ética	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Internalizar el Código de Ética y velar por su cumplimiento en la labor cotidiana.</li> <li>- Recibir y analizar las denuncias, así como aplicar las sanciones establecidas, previa aprobación del Director General.</li> <li>- Poner en marcha los canales de comunicación para realizar las denuncias internas y externas.</li> </ul>
Equipo de Gestión de la Calidad e Inocuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitorear los distintos procesos de producción, a fin de garantizar que el producto cumpla con los estándares de calidad e inocuidad nacionales e internacionales para un consumo seguro.</li> </ul>
Equipo Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir los lineamientos que se requieren para lograr la satisfacción del cliente y ganar porción de mercado a través de acciones de promoción y publicidad.</li> </ul>

## Gerenciamiento de riesgos



### Riesgos gestionados

- Riesgo operacional
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado
- Riesgo de crédito
- Riesgo socioambiental
- Riesgo de imagen

### Mecanismos de gestión

Con la incorporación de la ISO 9001:2015, desarrollamos un análisis de riesgo de cada proceso y establecimos 186 medidas preventivas. De la misma forma, trabajamos en el análisis de riesgos laborales en cada sector del Complejo Avícola.

Por otra parte, a través del diálogo con los grupos de interés, realizamos un proceso de consulta sobre aspectos económicos, ambientales y sociales que resultan en la identificación de los temas críticos (materialidad) para nuestra empresa.

En noviembre organizamos un nuevo conversatorio que incluyó a clientes, proveedores, colaboradores, referentes de la comunidad aledaña a nuestras zonas de acción, miembros de la academia, del gobierno y de organizaciones de la sociedad civil. Los resultados se presentan en el apartado de Sostenibilidad de este Reporte.





# Estrategia e impactos

## Estrategia de Sostenibilidad



En LAS TACUARAS entendemos a la sustentabilidad como el proceso mediante el cual son atendidos los impactos reales y potenciales de nuestro negocio, tanto en la dimensión económica, como en la social y ambiental.

Al respecto, tenemos tres enfoques: (I) Generación de valor compartido, (II) Impulso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la (III) Incorporación de la ISO 26000 (Responsabilidad Social).

El valor compartido se refiere a las estrategias de negocios que atienden a problemas sociales. La ISO 26000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible son herramientas que nos permiten organizar nuestras acciones y priorizarlas.

Con la ISO 26000 trabajamos con 19 de los 36 temas de sus materias fundamentales:

- 1) **Gobernanza de la organización**
- 2) **Derechos Humanos**
- 3) **Prácticas Laborales**
- 4) **Medio ambiente**
- 5) **Prácticas justas de operación**
- 6) **Asuntos de consumidores**
- 7) **Participación activa y desarrollo de la comunidad**

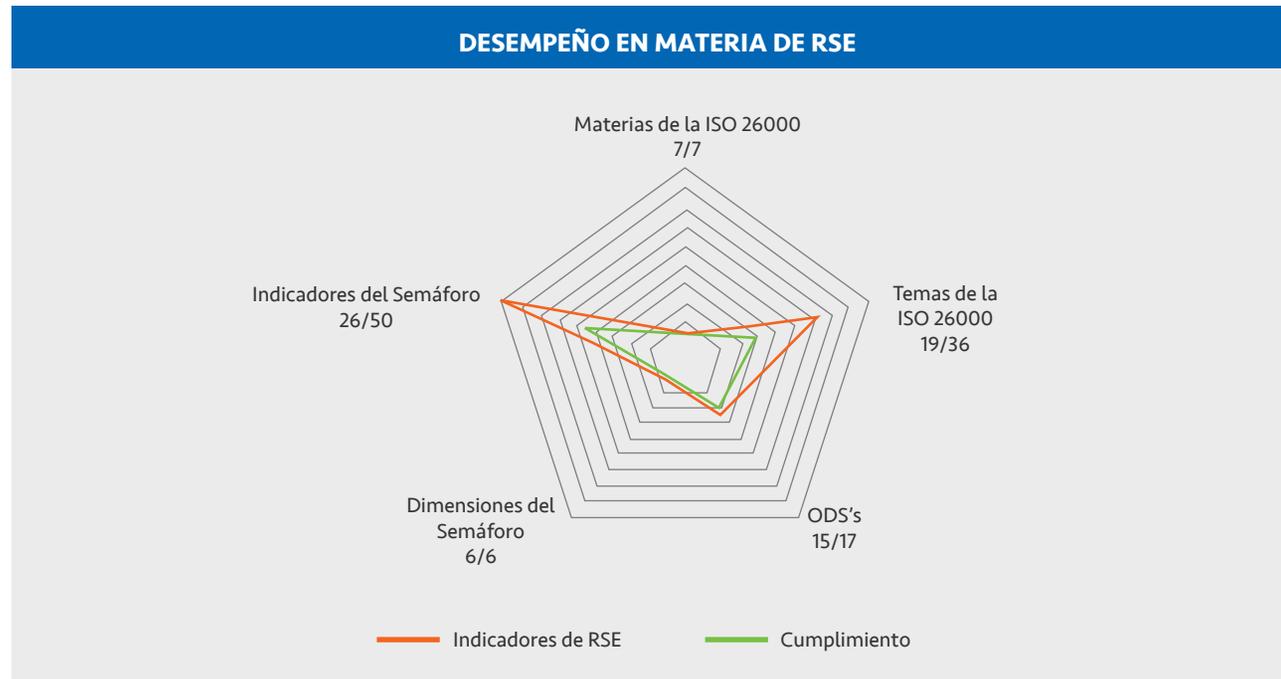


Con los Objetivos de Desarrollo Sostenible trabajamos las metas comunes al desarrollo del país:

 **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



A estas herramientas se agregan 26 de los 50 indicadores del Semáforo de Eliminación de Pobreza (Fundación Paraguaya), que se dividen en las dimensiones de "Ingreso y Empleo", "Salud y Medio ambiente", "Vivienda e Infraestructura", "Organización y Participación", "Educación y Cultura" e "Interioridad y Motivación".

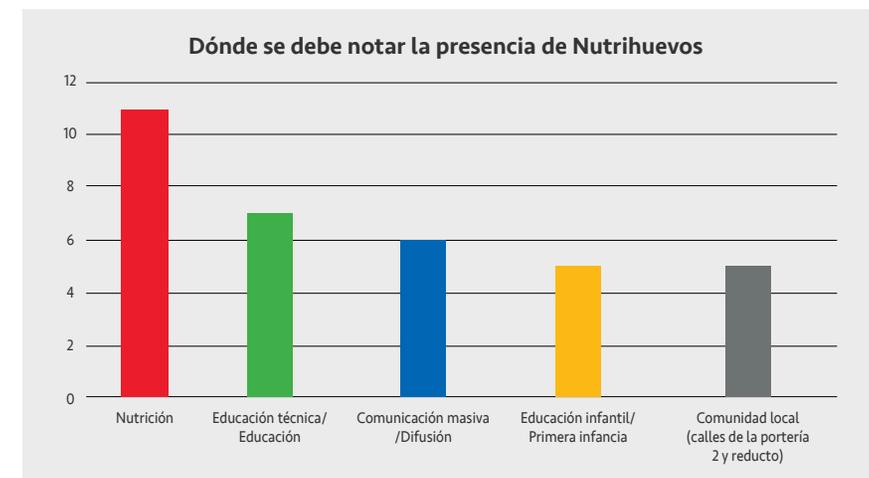
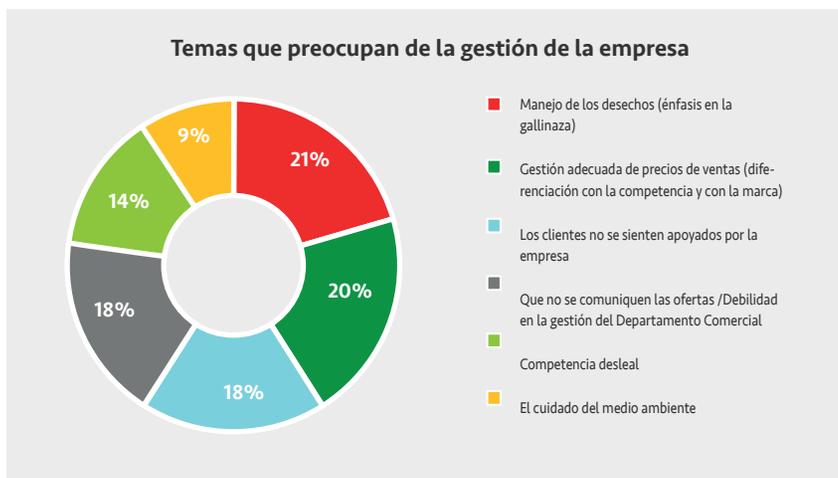
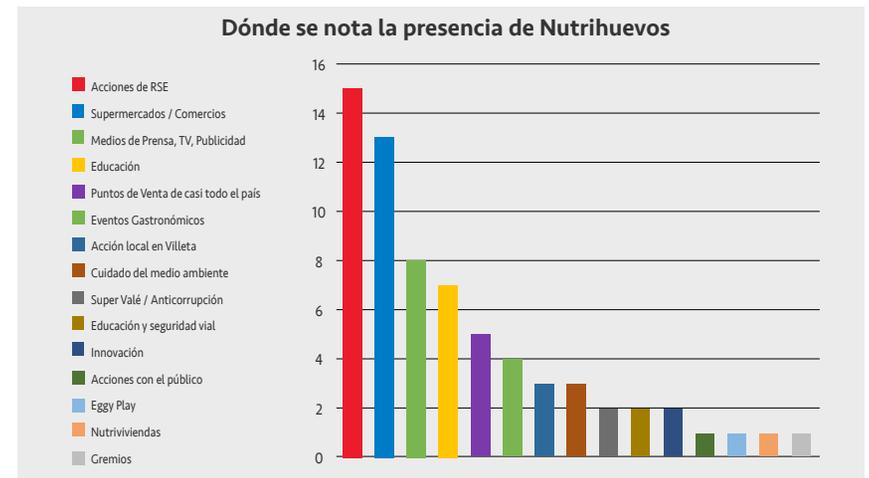
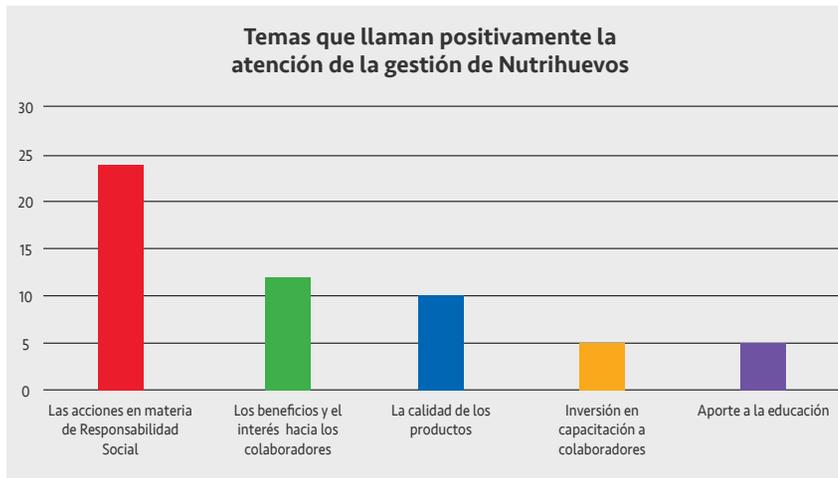


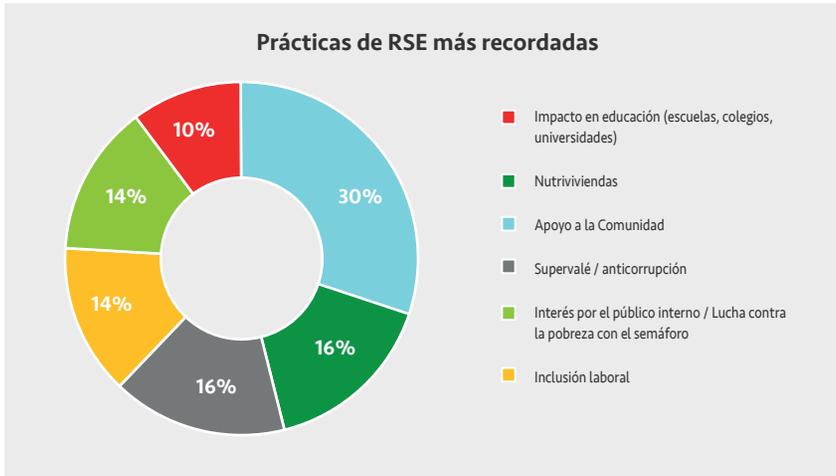
## Mecanismos para la identificación de impactos

En nuestra estructura contamos con una gerencia de Responsabilidad Social y Calidad (desde el 2013), desde la cual se monitorea y se da seguimiento al cumplimiento y aplicación efectiva de nuestros focos de actuación. Desde esta área se establecemos vínculos y mantenemos un diálogo permanente con nuestros grupos de interés, promoviendo, participando y apoyando distintos emprendimientos que nos permiten identificar y priorizar los impactos que tenemos como empresa en los distintos procesos. Estos son plasmados en los planes anuales de gestión de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.



En el año 2018 actualizamos nuestros temas materiales, realizado por primera vez en el 2015. Para el efecto, convocamos a los principales grupos de interés con los que tenemos vínculos (comerciales, laborales, de cooperación, etc.). De esta consulta, compartimos los siguientes resultados:





## Mapeo de partes interesadas

Nuestro negocio, al igual que nuestro desarrollo organizacional, es posible mediante el vínculo con nuestros distintos grupos de interés que aportan desde su ámbito de especialidad los servicios e insumos que son necesarios para que nuestra empresa se mantenga en funcionamiento.

En el 2017 realizamos una actualización de partes interesadas con respecto a su influencia en el funcionamiento de nuestra empresa, que continuó vigente este año.

PODER	Alto poder	Grupo de Interés de APOYO	Grupo de Interés MIXTO
		Proveedores de Huevos y Subproductos Proveedores de Insumos y Servicios Organismos de Certificación Externos Colaboradores Directorio	Autoridades Clientes y Consumidores Comunidad
	Bajo poder	Grupo de Interés MARGINAL	Grupo de Interés NO APOYO
		Universidades Organizaciones de la Sociedad Civil	
		Bajo Riesgo	Alto Riesgo
RIESGO			

## Materialidad de los temas



## Relacionamiento con partes interesadas

### A nivel externo:

Convenios de cooperación, encuentros en actividades específicas (Eggxperience, desayunos, charlas, conversatorios, etc.), contactos directos e indirectos (visitas, correo electrónico, conversaciones telefónicas, etc.).

### A nivel interno:

Reuniones grupales, entrevistas personales, capacitaciones y entrenamientos, buzones de consultas, quejas y sugerencias, murales informativos y el correo electrónico.

## Certificaciones, guías y políticas

A partir de estos focos de actuación definidos, en LAS TACUARAS tenemos establecidas políticas, procedimientos y certificaciones como estrategia para dar cumplimiento a los mismos. Disponemos, además, de un Código de Ética que reúne las prácticas deseadas en los comportamientos de nuestros colaboradores, en sus distintas relaciones establecidas en nombre de nuestra empresa, interna y externamente.



Herramienta	Año de implementación
Certificación de Bosques por Servicios Ambientales	2018
Certificación ISO 9001:2015	2012, 2017 (recertificación)
Certificación ISO 22000:2005	2011, recertificada en 2017
Política de Selección, Reclutamiento y Contratación	2016
Guía de Responsabilidad Social para Proveedores	2015
Política de Donaciones	2015
Política de Comportamiento frente a Despidos	2015
Decálogo Ambiental	2015
Política de Beneficios	2014
Política de Comunicación Comercial	2014
Certificación ISO 9001:2008	2012
Código de Ética	2011
Política de Calidad de Inocuidad	2011
Suscripción a Principios del Pacto Global	2011



## Desempeño Social



### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE PROMOVIDOS



## Desarrollo de nuestro equipo



### Plantel Técnico

#### JEFES

- Rafaela Cardozo, Control de Calidad
- Mario Peña, Mantenimiento General
- Gabriel Fernández, Cría – Recría y Producción Avícola
- Antonio Gómez, Fábrica de Envases de Cartón
- Julio Paredes, Fábrica de Balanceados
- Diego González, Planta de Huevos Líquidos Pasteurizados
- Angélica Riveros, Clasificadora
- Rebeca Benegas, Sanidad Animal
- Se Hwan Park, Patio
- Orlando Paredes, Mantenimiento de Instalaciones
- Édgar Monges, Tesorería
- Miguel Chávez, Taller de Mantenimiento de Rodados
- Sergio Palma, Logística
- Lucas Brítez, Calidad
- Raúl Kang, Depósito

#### ENCARGADOS

- Francisco Martínez, Administración de Planta de Producción
- Nathalia Mendoza, Adquisiciones
- Cynthia Valiente, Marketing
- Lourdes Arce, TI
- Gloria Martínez, Contabilidad
- Ana Machado, Contabilidad
- Francisco Parra, Salón de Ventas Abasto Norte
- Elvio Ariel González, Salón de Ventas Centro de Distribución
- Marcelo López, Control Interno

- José Benítez, Coordinador de RSE
- Jessica Zayas, Costo
- Lisandra Villaalta, Administrativo Comercial
- Gustavo Irala, Supervisor de Ventas
- Ada Cubilla, Supervisora de Canales de Venta
- Salys Romero, Supervisora de Canales de Venta
- Lorena Romero, Supervisora de Canales de Venta
- Edith González, Supervisora de Canales de Ventas



## Aspectos laborales



### Distribución de colaboradores por sede

Sede	Colaboradores	Hombres	Mujeres
Complejo Avícola	136	40	
San Lorenzo	86		64
Abasto Norte	6	0	
Abasto Central	6		2

Concluimos el año con 340 colaboradores, de los cuales 69% son hombres y 31% mujeres.

Cargas sociales	
Bonificación familiar	Instituto de Previsión Social (IPS)
G. 332.292.663	G. 3.011.215.445



### Porcentajes de rotación, ausentismo y usufructo de beneficios legales

Motivo	%
Porcentajes de rotación (renuncia, despido, acuerdo, jubilaciones, periodo de prueba)*	24%
Ausentismo	6%
Permisos por maternidad	1,24 (4 permisos otorgados)
Permisos por paternidad	3,72% (12 permisos otorgados)
Feriatos	11 feriatos nacionales
Promociones	3,72% (12 promociones)
Jubilación por invalidez	0%
Vacaciones	100%

## Procedimiento para contratación

Contamos con un Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación que constituye la base para las contrataciones que realizamos. Brindamos iguales oportunidades para ambos sexos, tanto en términos económicos como en la posibilidad de carrera interna.

La incorporación de nuestros colaboradores cumple con los aspectos legales determinados en el Código Laboral, así como con el marco de referencia salarial para los cargos superiores.

Promovemos, a la vez, la contratación de pobladores de la zona, con la intención de facilitar el acceso al lugar de trabajo.

## Libertad de asociación

Si bien hasta la fecha no se concretó ninguna iniciativa de asociación interna, no lo impedimos ni coaccionamos para evitarlo. Más bien trabajamos en la comunicación interna, para que las inquietudes puedan llegar hasta los niveles gerenciales y, de esta forma, procurar una respuesta acorde.

## Capacitación para la gestión

Anualmente elaboramos un Plan de Capacitaciones, cuyos temas son el resultado de dos relevamientos fundamentales: la evaluación de desempeño y las consultas directas, que realizan nuestros jefes de área a sus equipos de trabajo y que luego remiten al área de Talento Humano.

A partir de la detección de los aspectos que deben ser fortalecidos establecemos los temas que serán desarrollados en todas nuestras sedes, así como aquellos específicos para cada área de gestión.

Es importante destacar que las capacitaciones permiten detectar las capacidades, habilidades y debilidades de nuestros colaboradores, lo que favorece el desarrollo de sus funciones y evita el trabajo forzoso.

A continuación los resultados del Plan de Capacitación, en cuya ejecución fueron invertidos G. 125.089.377.

728

Hs. de capacitación  
(217 hs operarios y  
511 hs administrativos).



20

Hs. promedio por colaborador  
en el sector administrativo  
(55% hombres y 45% mujeres).



6

Hs. promedio por colaborador  
en el sector operativo  
(72% hombres y 28% mujeres).



Entre los principales temas de capacitación destacamos: Higiene personal, control de plagas, Norma ISO 9001, Excel avanzado, Sistema Century, seguridad vial, primeros auxilios, valoración de beneficios, prevención de violencia contra la mujer, manejo y propiedades del huevo, Responsabilidad Social Empresarial, bioseguridad, vacunación avícola, ISO, principios de BPM, POES y HACCP.



## Nuestros proyectos e iniciativas



### Empresa libre de violencia contra la mujer

Asumimos el compromiso de promover las mejores prácticas que reduzcan y eviten la violencia contra la mujer. En tal sentido, desde hace un par de años iniciamos con la capacitación de parte de nuestro plantel de Talento Humano y RSE, para luego ampliar este conocimiento hacia todo el equipo de trabajo.

En el 2018, realizamos una campaña de comunicación para sensibilizar sobre este tema. Distribuimos afiches en la empresa y renovamos los mensajes cada 15 días. También difundimos contenido en las redes sociales para mayor difusión. Dicho contenido incluyó mensajes y gráficos alusivos a la violencia contra la mujer en el ámbito familiar y laboral, y sus costos empresariales.

Además, contamos con una guía denominada "Ruta de auxilio ante situaciones de violencia", que presenta de manera concisa qué hacer y a dónde acudir en casos de violencia contra la mujer y qué se debe tener en cuenta antes de que ocurra este tipo de situaciones.

Gracias a un concurso interno entre nuestros colaboradores, se elaboró un audiovisual llamado "Hombres de Valor", donde los protagonistas fueron nuestros propios colaboradores, quienes mencionaron los valores del respeto, la integridad, la honestidad, la caballerosidad y la protección que promovemos desde LAS TACUARAS, para un ambiente libre de acoso y maltrato.

**Equidad de género**  
*Significa que todas las personas, varones y mujeres tenemos las mismas oportunidades y por sobre todo los mismos derechos.*

*Seamos parte de la solución.  
Denunciamos la violencia contra las Mujeres.*

#NoALaCulturadeViolencia **nutriHUEVOS**





## Promoción de los derechos de los niños y adolescentes

Como parte del compromiso con la promoción de los Derechos de la Niñez, recibimos la certificación de Empresa Amiga de la Niñez, otorgado por la Asociación Global Infancia.

Este es un programa que impulsa a las empresas a integrar los derechos de los niños, niñas y adolescentes en sus políticas y gestiones corporativas. Las compañías participantes son guiadas por 10 principios empresariales, que les permiten evaluarse y planificar sus acciones.

En LAS TACUARAS este programa nos permitió evaluar más objetivamente el impacto de los varios emprendimientos que tenemos en curso, desde hace varios años, con los hijos de nuestros colaboradores y establecer otros a nivel externo.

A lo largo de este capítulo, vamos compartiendo las actividades desarrolladas con foco en la niñez y la adolescencia. Más información del programa Empresa Amiga de la Niñez está disponible en: <http://www.empresayninez.org.py>





## Nutribeneficios para colaboradores y sus familias

### Nutrimochilas

Estamos seguros de la importancia de la educación de los hijos de nuestros colaboradores, por ello nos enfocamos en colaborar con ella y facilitar los procesos de aprendizaje a través de la provisión de kits escolares, a los que llamamos Nutrimochilas, los cuales incluyen los útiles solicitados por el Ministerio de Educación y Ciencia (MEC), según el grado o curso.

Este año entregamos 167 mochilas a los hijos de 143 colaboradores, que cursan desde el Jardín de Infantes hasta el tercer curso de la educación media (3 a 17 años). A modo de incentivo, también entregamos notebooks entre los estudiantes con calificaciones excelentes y tablets.

Como cada año, invitamos a los estudiantes beneficiados a que, una vez finalizado su año lectivo, entreguen esa mochila a una persona que lo necesite, considerando que cada año escolar reciben una mochila nueva.

La entrega de mochilas en el 2018 se llevó a cabo con la participación de la nutricionista Adriana Vargas, quien compartió su experiencia y dio énfasis en la importancia de la alimentación para el aprendizaje. En esta actividad participaron 85 niños y 82 niñas.

Sede	Mochilas entregadas
Centro de distribución	66
Planta de producción	99
Abasto Central	2
Total general	167



### NutriNacimientos

Es uno de los beneficios ofrecidos a colaboradoras, consistente en la entrega de 10 paquetes de pañales, atendiendo a la alta necesidad de este artículo en los primeros meses de vida. 17 fueron los colaboradores que accedieron a este beneficio en el año.



### Lactarios

Nuestras dos sedes cuentan con lactarios, que son espacios especialmente preparados para que las madres puedan amamantar a sus bebés o bien extraerse la leche.

La disponibilidad de dichos lactarios favorece el acceso a la leche materna por el tiempo en que las madres deseen. Además, las usuarias de este espacio y las gestantes reciben información sobre la importancia y el valor nutricional de la leche y sobre los derechos de la niñez.



### NutriBodas

El matrimonio es la base para la constitución de la familia. En LAS TACUARAS celebramos esta decisión otorgando a los contrayentes un vale de compras, para que puedan adquirir algún artículo de necesidad para iniciar su nuevo proyecto de vida. Fueron dos los matrimonios celebrados en el 2018.



### NutriViviendas

Este programa consiste en un préstamo para que nuestros colaboradores tengan la posibilidad de acceder a una vivienda digna con todo lo que ello implica, ya sea la adquisición del terreno, titulación de la propiedad, construcción (parcial o total) o refacción.

Los beneficiarios de los préstamos lo devuelven con una tasa de interés simbólica del 3%. Este año, 6 nuevos colaboradores han accedido a sus Nutri-viviendas.

De forma acumulativa, con este programa ya brindamos soluciones habitacionales a 25 colaboradores, quienes mantienen un índice de morosidad cero. El total prestado hasta la fecha es de G. 618.123.797, con 15% de los préstamos cancelados en un 100%.





### El Semáforo de Eliminación de Pobreza

El Semáforo de Eliminación de Pobreza es una metodología creada por la Fundación Paraguaya que adoptamos en el 2013, que nos permite detectar indicadores de vulnerabilidad entre los colaboradores y llevar a cabo acciones tendientes al mejoramiento de los mismos.

Año tras año ha ido aumentando el tamaño de la muestra hasta llegar al total de colaboradores. En el 2018 han sido encuestados 325 colaboradores, de los cuales 18 participaron desde el primer muestreo y reflejan un mejoramiento en sus indicadores.

### Innovamos con el “Semáforo para la Niñez”

Un aspecto importante es conocer a la familia de nuestros colaboradores para identificar sus características y de esta manera identificar aquellas que tienen mayores necesidades, donde los derechos de los niños pueden no estar protegidos.

Para ello, en el 2018 innovamos al elaborar una encuesta usando la lógica del semáforo (verde, amarillo, rojo) que permitió detectar en las familias de nuestros colaboradores, de manera visual y didáctica, si existían situaciones de vulneración de los derechos, de modo a implementar acciones para atenderlas y medir el resultado. A la vez, fue útil para notar los aspectos bien atendidos (los verdes).



## SEMÁFORO DE ELIMINACIÓN DE POBREZA

## Salud y Seguridad Ocupacional



Dada la importancia de este tema para la gestión de la empresa, en el 2018 incorporamos a un colaborador para encargarse específicamente del seguimiento de las medidas de salud y seguridad ocupacional. Seguidamente, listamos algunos de los resultados obtenidos a partir de la implementación del Plan de Acción:

### Consultorio Nutricional

Durante el 2018 realizamos 6 meses de seguimiento nutricional a 35 colaboradores, donde el objetivo fue mejorar la calidad de vida de los mismos a través de la implementación de buenos hábitos de salud. Seleccionamos a colaboradores que estaban en rojo en el indicador de buena alimentación en la encuesta que realizamos con los indicadores del Semáforo de Eliminación de Pobreza.

Gracias a este seguimiento, el 50% de estos colaboradores aumentó su consumo de frutas y verduras y disminuyó el de frituras y bebidas azucaradas. Como desafío, el 80% debe implementar actividad física.

### Consultas oftalmológicas

A través de la Fundación Visión hemos realizado consultas oftalmológicas a nuestros colaboradores. En San Lorenzo han accedido 69 personas y en Villeta 74.

### Consultas odontológicas

Los colaboradores pueden acceder a un seguro odontológico asequible, además de realizar las consultas en el lugar de trabajo (Planta de Producción en Villeta y Centro de Distribución en San Lorenzo). Un total de 101 colaboradores accedieron al seguro odontológico a partir de octubre del 2018, abonando cada uno la suma de G. 80.000.

### Estudio del PAP para colaboradoras

En conjunto con la Gobernación Central promovimos la prueba del Papanicolau (PAP) entre nuestras colaboradoras. Mediante el PAP ellas pueden detectar si existen células anormales en el cuello uterino que podrían causar cáncer.

Accedieron a este servicio 22 mujeres, 16 del Centro de Distribución y 9 de la Planta de Producción. A modo de colaboración, también realizamos el pleteado del móvil de salud, utilizado para estos estudios.

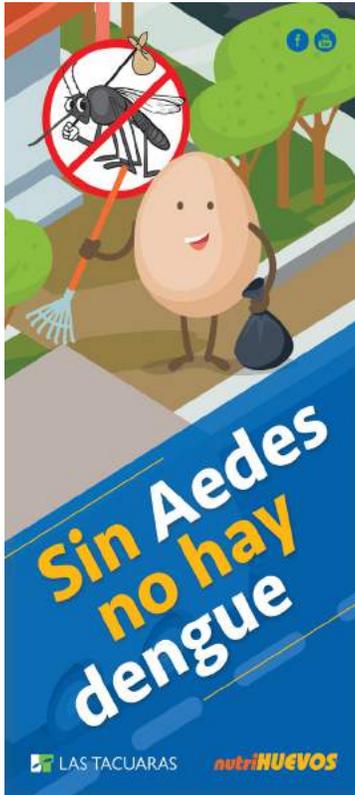
### Club de Donantes

A través de la alianza con el Centro Nacional de Servicios de Sangre (CENSSA), este año realizamos 2 jornadas de donación voluntaria de sangre en nuestras instalaciones, junto con charlas de sensibilización sobre el tema.

De las colectas participaron 50 colaboradores voluntarios de las sedes de San Lorenzo (24) y Villeta (26), alcanzando 17.500 ml. de sangre donada.

La misma es almacenada en el Banco de Sangre del CENSSA y puede ser utilizada por los colaboradores y sus familiares e incluso por la comunidad, para casos especiales.





### Lucha contra el dengue

Fomentamos la lucha contra el dengue a través de varias campañas y acciones, como la elaboración de un video que fue publicado en nuestras redes sociales con consejos para reducir el riesgo de picaduras de mosquitos que transmitan la enfermedad. También colocamos distintos carteles con mensajes y realizamos un día de fumigación con los encargados del control de plagas en el entorno aledaño a la empresa.

### Consultorio Financiero

Una problemática latente en el sector operativo es el sobreendeudamiento. Con tal motivo, hace ya un par de años, impulsamos distintas iniciativas para mejorar la salud financiera de nuestros colaboradores. Una de ellas es el Consultorio Financiero, al cual accedieron este año 62 colaboradores, 32 de la sede de San Lorenzo y 30 de Villeta.

En las sesiones aprendieron a administrar mejor sus finanzas personales y familiares, a modificar hábitos de consumo, implementar estrategias de ahorro y de manejo emocional a la hora de tomar decisiones crediticias.

Cada colaborador recibió una bitácora de administración financiera personal y tuvo un seguimiento mensual en sesiones de consultorio de 30 minutos, realizadas en nuestras oficinas.

### Principales resultados del Consultorio Financiero

Tema	San Lorenzo	Villeta
Colaboradores beneficiados	32	30
Sesiones realizadas	192	154
Mejora en el registro de gastos	66%	67%
Mejora en la conciencia financiera	78%	77%
Cancelación de deudas	37	38
Mejoras en deuda	56%	83%
Pago de deudas	G. 77.644.828	G. 321.960.605
Mejora en ahorro	34%	67%
Ahorro declarado	G. 19.642.400	G. 58.524.500





### Anticipos Express

Este es un beneficio que otorgamos para evitar el endeudamiento externo de los colaboradores y cuidarlos de acudir a usureros. El monto máximo otorgado es de G. 2.000.000, sin intereses, debitados en un máximo de 10 cuotas.

**En el 2018, otorgamos anticipos express a 50 colaboradores, por G. 92.754.000.**

Se mantiene el valor del 16% de colaboradores que accedieron al beneficio con relación al año 2017.

Año	Nº de adelantos	Nº de colaboradores al cierre del año	Monto en Guaraníes
2014	36 (21 %) 174 al cierre 2013	193	64.500.000
2015	34 (18%)	245	54.100.000
2016	44 (18%)	274	71.400.000
2017	44 (16 %)	307	76.800.000
2018	50 (16 %)	340	92.754.000

### Aporte solidario por defunción

Atendiendo que los gastos que implica un fallecimiento, otorgamos un aporte para esta situación (Gs. 500.000), además de una corona de flores. En el 2018, seis colaboradores accedieron a este beneficio.



### Elaboración de eco-ladrillos

Los ecoladrillos son botellas que cuentan con material no reciclable y que pueden ser utilizados como ladrillos. Los colaboradores que realizan un préstamo de la empresa como compensación deben elaborar 40 ecoladrillos en caso de solicitar un Anticipo Express y 100 en el caso de NutriViviendas.



## Formación continúa



### EducaRSE

En seguimiento a nuestra meta de Cero Analfabetismo, este año nuevamente se contó con el programa EducaRSE, implementado por la Dirección General de Educación Permanente del Ministerio de Educación y Ciencias (DGEP - MEC).

El programa apunta a la culminación de la Educación Básica bilingüe para colaboradores de la empresa. Este año 12 culminaron el 3er curso, completando así el último ciclo de la Educación Escolar Media.

### Beneficio por graduación de la Universidad

Como estímulo para los colaboradores con estudios universitarios, cuando se gradúan les otorgamos un vale de compras para festejar este logro. Este año tuvimos **4 nuevos NutriGraduados**.



### Campaña interna de seguridad vial: "Cuando manejes NO uses celular"

En el marco de nuestra campaña de seguridad vial, realizamos una capacitación con el Touring y Automóvil Club sobre riesgos del uso de dispositivos móviles al volante, con la participación de todos nuestros colaboradores.

Además, hicimos entrega de botiquines con insumos a 25 móviles de distribución, remeras a colaboradores del área de distribución con el mensaje "Cuando manejes NO uses celular", y pegamos calcomanías a todos los móviles de distribución con la advertencia de "Huevo a bordo".

Por otra parte, colocamos carteles viales con el mensaje "A 100 mts. SALIDA DE CAMIONES" en nuestra planta Industrial de Villeta y en el Centro de Distribución de San Lorenzo, e instalamos balizas eléctricas.



### Curso de lenguaje de señas

A través de un convenio con la Fundación Sarakí, se dictó un curso de 24 horas de introducción al lenguaje de señas, en nuestra Planta Industrial de Villeta.

El curso tuvo como objetivo desarrollar nuevas capacidades comunicativas en los colaboradores además de fortalecer habilidades blandas que les permitan vivir un mundo más inclusivo. Del curso participaron 9 colaboradores que recibieron la certificación de "Curso Básico de Lenguaje de Señas".

### Curso de montacargas y retroexcavador

Con la intención de mejorar las habilidades de manejo, mantenimiento y seguridad de las máquinas Montacargas y Retroexcavadoras, organizamos un curso para nuestros colaboradores que tienen a su cargo la utilización de las mismas.

El curso tuvo lugar en el Complejo Industrial en Villeta y contó con la participación de 30 colaboradores, que pudieron intercambiar sus dudas con los instructores y nivelar sus conocimientos respecto a estos equipos.

### Foro de Emprendedores del Paraguay (FEP)

El Foro de Emprendedores Paraguay (FEP) es el encuentro de emprendedores más tradicional que se organiza en el país. El mismo busca que jóvenes de 18 a 23 años, durante 3 días, puedan desarrollar sus habilidades creando un emprendimiento con una mirada social, ofreciendo soluciones reales y posibles a toda la comunidad.

Para esta edición becamos a cuatro jóvenes para que vivan la experiencia de desarrollar sus conocimientos y habilidades como futuros emprendedores. Los participantes son hijos de colaboradores de Villeta, que desarrollan sus actividades (estudio y trabajo) en esa ciudad y que, motivados por las ganas de aprender y vivir una nueva experiencia, formaron parte del encuentro.

### Presentación interna de nuestro Reporte de Sustentabilidad

Consideramos que compartir y comunicar hacia el interior de la empresa lo que estamos haciendo y por qué lo hacemos es un acontecimiento clave para fortalecer el orgullo y sentido de pertenencia de los colaboradores, ya que ellos son los artífices, en gran medida, de todo lo hecho y de los logros alcanzados.

Es con este motivo, que organizamos dos presentaciones internas exclusivas, a la que asistió prácticamente todo el equipo de trabajo (326 de 340). Las mismas estuvieron a cargo del área de RSE, contando con la intervención de los directores y los gerentes de las distintas áreas involucradas con la realización de cada acción. Esto, además, sirvió para notar que la gestión de la RSE es de toda la empresa y que el Reporte es un documento que nos compromete públicamente con ellos y la sociedad.



## Actividades de integración y celebraciones



### Best Buddies

Best Buddies es un programa que promueve la inclusión en la sociedad de personas con discapacidad a través de vínculos que nacen desde el compartir con amigos. En esta ocasión se realizó una jornada de la cual participaron 10 de nuestros colaboradores y 14 miembros de Saraki. Las actividades lúdicas fueron diseñadas e implementadas por la organización Tuka'e Kañy: dinámicas de presentación e integración, competencias por equipos y, al finalizar, un compartir sobre lo vivido. Este año implementamos por primera vez en la ciudad de Villeta.

### Torneos Deportivos Internos

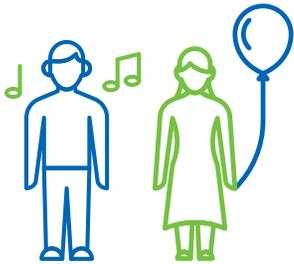
Apoyamos los torneos internos organizados por colaboradores, con el fin de fomentar la integración y la sana competencia. En el 2018, fueron 10 equipos (femeninos y masculinos) participantes en San Lorenzo y Abastos, y 8 equipos en Villeta. El apoyo brindado ha sido de G. 10.211.815 en indumentaria, alquiler de canchas y premiación. En total 165 colaboradores participaron en el torneo.



### Viaje institucional

El viaje institucional tiene como objetivo que nuestros colaboradores puedan compartir un momento de esparcimiento a la vez que conocen distintos lugares del país. El destino en el 2018 fue una granja ubicada lejos de la ciudad para disfrutar y conectarnos con la naturaleza de nuestro país, donde 170 de nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de hacer actividades al aire libre, como el senderismo. Nuestra inversión fue de G. 37.954.998.





### Festejo del Día de la Madre y del Padre

Realizamos festejos por el día de la madre y del padre. En cada ocasión organizamos un brindis con obsequios para 68 mamás y 152 papás de la empresa.

### Festejo del Día del Niño

Este año una vez más hemos celebrado el Día de Niño con 243 hijos e hijas de colaboradores, con un festejo que incluyó la participación de nuestra mascota EGGY, globo loco, cama elástica, merienda saludable y regalos para los festejos, tanto en el Centro de Distribución de San Lorenzo como la Planta de Producción de Villeta. Además, la organización Tuka'e kañy animó con dinámicas sobre la importancia de la alimentación y el consumo del huevo.

### Obsequio de cumpleaños

Contamos con el beneficio de "Día libre por cumpleaños", para poder aprovechar el día y celebrar el cumpleaños con los allegados. A aquellos colaboradores cuyo cumpleaños coincide con un domingo, vacaciones, reposo o día libre preestablecido; se les entrega un presente.

### Sorteo de vales de consumición

Para propiciar momentos distendidos que permitan compartir con la familia y amigos, mensualmente son realizados sorteos de vales de consumición en restaurantes por valor de G. 150.000 entre los colaboradores. Este año 60 colaboradores recibieron los vales.



## Proyectos e iniciativa con la Comunidad



### Nueva escuela adoptada

Además de las escuelas que apoyamos cada año, en el 2018 realizamos trabajo de mejoras en infraestructura en la Escuela Jorge A. Gadea (San Lorenzo), seleccionada el año pasado, específicamente con la construcción de sanitarios inclusivos para niños, niñas y personas con discapacidad, con una inversión de G. 59.597.850.

### NutriDanza

Aliados con la Fundación Sarakí e importantes academias de danza, impulsamos un mensaje de equidad y valor de la diversidad a través de talleres de danza inclusiva, teniendo como principales artistas a personas con discapacidad (PcD).

Estos talleres de danza contaron con una etapa de casting, ensayos y una Gala de presentación, coordinados por profesores de las academias Alex Martínez, Academia Elizabeth Vinader, Castle of Dance y Comedia Musical Paraguay. En los mismos se propusieron juegos, dinámicas y ejercicios que llevaron a la creación de pequeñas coreografías que fueron llevadas a escena.

Desde la Fundación Sarakí se hizo la convocatoria abierta a personas con discapacidad, quedando seleccionadas 20, que fueron asignadas proporcionalmente en cada Academia. También, participaron diez artistas voluntarios que integran el elenco de arte de la Fundación, entre bailarines, actores y músicos que brindaron apoyo a los profesores de las academias, en cuanto al proceso creativo y al manejo conductual.

Cabe destacar que, de forma previa a los talleres, las cuatro Academias involucradas recibieron formación sobre discapacidad y manejo de pautas de trato adecuado para PcD.

En la Gran Gala, realizada en el Teatro del Centro Paraguayo Japonés, se tuvo en escena a setenta bailarines, entre artistas con y sin discapacidad, que presentaron las coreografías producidas para la ocasión.

### Centro de Desarrollo para la Primera Infancia en Villeta

Realizamos una alianza con la Gobernación de Central para iniciar la construcción de este centro que beneficiará la educación de niños y niñas de la zona.



## Desarrollo comunitario



### Asentamiento 8 de diciembre

Este año se continuó el trabajo conjunto con la Universidad Nacional de Asunción integrando por primera vez a todas sus unidades académicas en la comunidad 8 de diciembre de Villeta, desarrollando proyectos de extensión a lo largo del año sobre distintas disciplinas que competen a cada unidad. Se trataron temas de salud, economía familiar, seguridad en instalaciones eléctricas domiciliarias, salud bucal, integración en actividades como festejos de día del niño, karu guasú, entre otros.

De la misma forma, brindamos apoyo al II Congreso Nacional de Extensión Universitaria donde fueron parte del foro nuestra Gerente de RSE y Calidad, representantes de la comunidad 8 de Diciembre y la Directora General de Extensión Universitaria Lilian Zárate, compartiendo la experiencia del trabajo de campo desde los diferentes actores.



Unidad Académica	Cantidad de Docentes	Cantidad de estudiantes	Cantidad de Personas/Familias Atendidas/ Encuestadas	Tipo de Consulta (Tramieo o tema tratado)
Facultad de Ciencias Médicas	4	18	61 pacientes	Atención Clínica y Pediatría
Facultad de Odontología	2	15	34 pacientes	Fichaje ( relevamiento bucal)
Facultad Politécnica	2	4	20 pobladores	Charla de prevención de riesgos eléctricos-verificación de la instalación eléctrica
Facultad de Ciencias Médicas	2	30	30 pacientes	Seguimiento de pacientes con diabetes mellitus y HTA.
Facultad de Filosofía	3	10	40 niños	Apoyo escolar a la Comunidad "8 de diciembre"
Facultad de Filosofía	1	12	20 niños	Apoyo escolar a la Comunidad "8 de diciembre"
Facultad de Ciencias Sociales	2	20	25 pobladores	Fortalecimiento Organizativo de la comunidad "8 de diciembre"
REXUNPY- Dirección General de Extensión Universitaria	20	30	920 personas	II Congreso Nacional de Extensión Universitaria
Facultad de Ciencias Sociales	3	17	35 pobladores	Fortalecimiento organizativo de la Comunidad "8 de diciembre"

## Comedores Comunitarios

Atendiendo las distintas necesidades por las que atraviesan las organizaciones que se dedican a la acción social, en especial aquellas que brindan asistencia alimenticia, desde LAS TACUARAS aportamos huevos y comidas, en carácter de donación.

Nombre	Localidad	Cantidad de beneficiados
Fundación Arriba Paraguay	Lambaré	241
Fundación CONIN	Tablada Norte	132
Comedor de Cerrito, de la Congregación Hermanas de la Inmaculada	Cerrito	115
Fundación Unidos por Cristo	J.A. Saldívar	107
Misión Aguas de Reposo	Ñemby	100
Comedor 5 Panes 2 Peces	San Lorenzo	73
San Rafael	Asunción	69
Obra Social María Auxiliadora	Villeta	55
Fundación Divino Niño Jesús	Villeta	50
Centro de Convivencia Pedagógica "Ñemity"	San Lorenzo	24
Fundación Asoleu	San Lorenzo	20
Kkottongnae	Caacupé	13
<b>Total general</b>		<b>999</b>



Edades	0-5	6-11	12-18	18-27	27-59	60 o más	Total
Mujeres	106	200	91	87	8	28	520
Hombres	78	221	96	17	7	60	479

**12 comedores + Escuela Cristiana Bethel = G. 62.982.661 invertidos**



## Inversión en proyectos sociales

Destinamos el 1% de nuestra facturación para proyectos e iniciativas sociales; igual monto que destinamos para nuestros proyectos publicitarios y de marketing. Pero no lo hacemos al azar, sino que elaboramos un Plan de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, que nos orienta para determinar proyectos con base en nuestros focos temáticos de actuación definidos. Esto posibilita que pueda llevarse un registro, de tal manera a medir tanto el impacto de las iniciativas como la evolución de las inversiones.

El ejercicio del registro, además, favorece la transparencia y estimula las mejores prácticas. Seguidamente, el cuadro de las acciones y la inversión correspondiente:

Proyecto / iniciativa	Inversión en Gs.
NutriViviendas	145.919.376
Juntos por la Educación	136.025.000
Sonidos de la Tierra, Proyecto Villeta	110.000.000
Desafío SuperValé	152.142.342
Anticipos express	92.754.000
Escuela Jorge A. Gadea	59.597.850
Elaboración y presentación del Reporte de Sustentabilidad al público interno	43.863.047
Viaje institucional	37.954.998
Consultorio Financiero para colaboradores	32.785.134
Programa EducaRSE	34.615.452
Aporte a ProDesarrollo	29.600.000
Centro de la Primera Infancia	28.000.000
NutriMochilas	26.064.420
Consultas nutricionales para colaboradores	22.363.638
NutriDanza	20.000.000
Convenio con Fundación Sarakí	20.160.870
Festejos del día del niño (San Lorenzo y Villeta)	15.753.596

Proyecto / iniciativa	Inversión en Gs.
Campaña interna de seguridad vial: "Cuando manejes NO uses celular"	15.410.018
Torneo Institucional (NutriChampions)	10.061.815
Aporte anual a la Red del Pacto Global Paraguay	8.528.480
Consulta Oftalmológicas para colaboradores	7.404.545
Aplicación de la encuesta del Semáforo de Eliminación de Pobreza	8.181.817
Congreso Nacional de Extensión Universitaria - UNA 2018	7.000.000
Aporte a la CENA UNICEF Centro de Atención Integral a la Primera Infancia en el Mercado Central de Abasto	6.940.800
NutriNacimientos	6.760.273
Sorteos mensuales de vales de consumición	6.073.483
Convenio con Global Infancia e implementación del Semáforo de la Niñez	5.454.546
Diagramación e impresión del Código de Ética	5.036.364
Presente de condolencias por defunción	5.136.362
Participación de hijos de colaboradores en el Foro de Emprendedores del Paraguay - FEP	3.200.000
Campaña interna de prevención de la violencia contra la mujer	3.032.727
Beneficio por graduación de la universidad	1.818.180
Proyecto UNA - Las Tacuaras - 8 de diciembre	3.374.619
Participación del Congreso de RSE de la ADEC	4.154.000
Apoyo al DENIDE	6.000.000
Microfranquicias	909.091
NutriBodas	909.090
Obsequios de cumpleaños	903.726
Difusión de la Guía de Responsabilidad Social para Proveedores	607.727
Concurso interno para colaboradores sobre prevención de violencia contra la mujer	300.000
Campaña de Lucha contra el Dengue	270.000
Centro ambulatorio P. José Bonomi	250.000
Club de donantes	136.364
Desarrollo del programa Best Buddies con la Fundación Sarakí	1.318.818



## Desempeño Ambiental



### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE PROMOVIDOS



## Política Ambiental



Tenemos establecidos diferentes mecanismos e iniciativas de comportamiento ambiental, que están plasmados en un Decálogo Ambiental, que son los que permiten definir el planeamiento en esta dimensión. Los principios son:

- **Reducir el consumo de energía**
- **Reducir el consumo de agua**
- **Reducir el consumo de papel**
- **Mejorar la reciclabilidad**
- **Medios de transporte alternativos**
- **Cuidar la naturaleza**
- **Maximizar el uso de recursos renovables**
- **No botar residuos en la vía pública**
- **No utilizar productos agresivos con el ambiente**

En las secciones de este capítulo compartimos los avances y logros obtenidos a partir de los principios ambientales definidos.

### Empresa pionera en certificar sus bosques nativos

Nos convertimos en la primera empresa en Paraguay en certificar nuestros bosques sostenibles en el área litoral. El alcance es de 13 hectáreas de bosques nativos, que incluyen 17.500 árboles de nuestro Complejo Avícola. En todo el proceso invertimos G. 181.415.000.

Registramos oficialmente estos bosques nativos certificados en la Dirección de Servicios Ambientales (DSA) del Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES) y desde el 22 noviembre de 2018 somos oferentes del servicio, a través del sitio web: [www.mades.gov.py](http://www.mades.gov.py)

Con esta certificación se garantiza la conservación de los últimos remanentes de bosque nativos de la selva litoral central del país, objetivo ambiental del Desarrollo Sostenible.

Uno de los beneficios destacados de la certificación de bosques sostenibles es la ventaja competitiva que aporta frente a competidores que no cuentan con esta herramienta de gestión para la conservación de los recursos naturales.



Vale destacar que gracias una alianza, la empresa Cafepar plantó 72 árboles nativos en nuestro predio en Villeta.

## Planta de tratamiento de aguas residuales

### Manejo de aguas residuales

Las aguas residuales (30.000L de agua/día) provenientes de la Clasificadora y Pasteurizadora son tratadas en la Planta de Tratamiento de Efluentes instalada en Villeta.

Las aguas residuales de las demás unidades productivas van a una cámara séptica para su tratamiento.

En el 2018 realizamos algunas mejoras en la Planta de Tratamiento de aguas residuales, en el Complejo Avícola. Instalamos una bomba dosificadora de cloro, realizamos la limpieza y mantenimiento de los Reactores Biológicos de Contacto (RBC), además de realizar un análisis en distintos puntos de la planta en conjunto con la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas (FACEN) de la UNA.

Por otra parte, el retiro de lodo lo realizamos de manera regular a través de un proveedor especializado, además de la colocación de un contenedor metálico para guardar los insumos y materiales.

### Volumen total de agua reutilizada y reciclada

En la Fábrica de Envases se reutiliza aproximadamente 2.500 litros de agua por hora en la producción, equivalente a 60.000 L/día. Teniendo en cuenta que la Fábrica permanece funcionando los 365 días del año, se tiene un aproximado de 21.900.000 L/año.

### Medidas para el ahorro de agua en la producción y tareas diarias

Una medida utilizada en la Fábrica de Envases es la reutilización del agua a través de un sistema de circulación cerrada, de modo a evitar pérdidas hídricas en la producción.

Esta estrategia se adoptó como parte del programa de Producción Más Limpia (PML), la cual integra el sistema de gestión ambiental de la empresa. La misma permite una revisión constante y el análisis de los procesos produc-



tivos, facilitando de esta manera la optimización en el uso de los recursos agua y energía como materias primas y la disposición y tratamiento de residuos.

### Cámara separadora de hidrocarburos

Realizamos este año la instalación de cámaras separadoras de Hidrocarburos para la planta de lavado de automóviles en San Lorenzo y Villeta. En esta última también se separan los componentes que vienen de la lavandería, procesando así dos tipos de efluentes. La inversión fue de G. 135.000.000.

## Manejo de los residuos

### Resumen gestión de residuos

Basados en nuestro decálogo ambiental en el apartado “Mejorar la reciclabilidad”, continuamos trabajando en la zona de reciclaje con tareas de segregación de residuos. También hemos realizado la colocación de carteles por tipo de residuos y basureros de colores para la Planta de Producción.

Mediante nuestro procedimiento de manejo de residuos, pudimos gestionar con la empresa Tayi Ambiental los que no podemos reutilizar y reciclar, tales como fluorescentes, pilas, baterías, bolsas de HDPE, residuos veterinarios, entre otros.

En relación a las pilas, llevamos un registro mensual de las utilizadas por clientes y colaboradores, las cuales son gestionadas también por la empresa Tayi Ambiental. Incentivamos, además, la recolección de pilas a través del concurso entre colaboradores con el nombre “Ponete las pilas”, a través del cual recolectamos en el 2018 un total 176 Kg. de pilas.



### GESTIÓN POR SECTORES

Sectore/es	Disposición intermedia	Tratamiento	Disposición final
Todos	En bolsas rojas diariamente en el lugar establecido para cada sector productivo. En basureros de color rojo ubicados en el patio y en contenedores / bolsa de Big Bag exclusivos.	Los plásticos se colocan de manera ordenada en la zona de residuos. Las botellas de huevos líquidos se deben enjuagar antes de su disposición final.	Venta a empresas externas. Se pesan y se emite un ticket comprobante.
Control de Plagas	En contenedores exclusivos y bolsas de color naranja.	Triple lavado.	Se retiran por empresa tercerizada.
Galpones, sala de necropsia, sector de vacunas	En bolsas de color naranja fuera de los galpones en los contenedores de color verde.	En contenedores exclusivos ubicados en la zona de residuos.	Se retiran por empresa tercerizada.

### GESTIÓN POR TIPO DE DESECHO

Desecho	Sectores	Disposición intermedia	Tratamiento	Disposición final
Vidrio: Botellas, frascos, etc.	Todos	En bolsas de color verde dispuestas cada vez que se generen en el lugar establecido para cada sector. En contenedores exclusivos.	Ubicación en contenedores en zona de residuos.	Venta a empresas externas. Se pesan y se emite un ticket comprobante.
Papeles, cartones, etc. (limpios)	Todos	Todos los papeles, cartones, etc. a ser enviados a la fábrica de envases de cartón en bolsas de color azul. En basureros de color azul ubicados en el patio.	Uso en fábrica de cartón. Dispuestos en el sector de desechos comunes.	Se pesa y registra en fábrica de cartón y se usa como materia prima. Se retiran por empresa municipal o tercerizada.
Cartones sucios con restos de huevo. Cajas de pollitas	Clasificadora y Galpones	En bolsas negras diariamente en el lugar establecido para cada sector productivo.	Trasladadas a la zona de residuos Se quema en incinerador.	Las cenizas son depositadas en una fosa.
Huevos rotos	Clasificadora, Planta de Huevos Líquidos, transportadoras de huevos, galpones.	En tambores de color azul	Se traslada diariamente a portería 2.	Es retirado para alimentación de animales de terceros fuera del predio de la empresa.
Cáscara de huevo	Clasificadora, Planta de huevos líquidos	En bolsas amarillas diariamente en el sector indicado fuera de las áreas productivas.	Se trasladan a la zona de residuos.	Se mezclan con el abono para venta a empresas externas.

**GESTIÓN POR TIPO DE DESECHO (CONT.)**

Desecho	Sectores	Disposición intermedia	Tratamiento	Disposición final
Gallinaza	Galpones	Se va depositando en los depósitos de cada galpón. En los galpones verticales de postura se retira cada 2-3 días.	Se mezcla con cal hasta su retiro.	Se vende a empresas externas o se traslada a la procesadora de abono.
Metal / Chatarra	Todos	Se disponen fuera de los sectores productivos. En basureros de color amarillo ubicados en el patio. En una zona exclusiva en el sector de residuos.	Se traslada hasta la zona de residuos en el sector destinado a metales.	Se vende a empresas externas. Se pesan y se emite un ticket comprobante.
Aves muertas	Galpones / Sala de necropsia.	Se disponen diariamente en bolsas rojas cerradas, dentro de contenedores de color verde ubicados fuera de los galpones. En la sala de necropsia el contenedor es de color rojo.	Se traslada hasta la zona de residuos. Se incineran en incineradores.	Las cenizas son dispuestas en una fosa.
Pilas/baterías/ Fluorescentes	Todos	Las pilas se disponen en un contenedor colocado en administración. Los fluorescentes son colocados en un contenedor específico.	No aplicable	Son retiradas por una empresa tercerizada especializada en desecho tóxicos.
Carpas	Galpones	Se retiran de los galpones una vez usados y se doblan y acondicionan para su disposición final.	No aplicable	Son retiradas por una empresa tercerizada.
Bolsas de arpillera plástica	Galpones / F.A. Balanceados	Se acumulan en sectores específicos en los lugares de trabajo.	Son cortados y reciclados para confección de plumeros usados en los galpones.	En caso de bolsas sobrantes pueden reutilizarse. Son vendidas a empresas tercerizadas.
Cubrecazados plásticos, bolsas plásticas	Todos	Se acumulan contenedores de uso exclusivo para cubrecazados.	Son retiradas por colaboradores de la empresa para la obtención de eco ladrillos. La cantidad sobrante se descarta como desecho común.	Eco ladrillos retirados por empresa tercerizada.
Desechos alimenticios de la cocina	Cocina/ Comedor	Se acumulan diariamente en bolsas comunes en contenedores o basureros con tapa.	Son vertidos diariamente dentro del digestor. (Se registra la cantidad de materia orgánica usada).	El gas resultante se utiliza para preparación de trampa de moscas y mosquitos. Son retirados por una empresa tercerizada.
Desechos comunes (administrativos, baños, etc.)	Todos	Se acumulan diariamente en bolsas de color negro en contenedores o basureros con tapa.	Son trasladados diariamente al sector de desechos comunes hasta ser retirada.	Retirados por empresa tercerizada.
Huevos de desechos	Centro de Distribución	Se depositan en baldes exclusivos para huevos de desechos de color blando o amarillo.	Se traslada hasta el Complejo Avícola	Se depositan en las fosas.

### MATERIALES POR VOLUMEN Y EMPRESA QUE GESTIONA

Materiales	Cantidad 2017	Cantidad 2018	Precio de venta
Metales	13.640 Kg.	11.305 Kg.	G. 250 por Kg.
Pilas	53,85 Kg.	176 Kg.	Tajy
Plástico	---	2.821 Kg.	G. 300 por Kg.
Cartón / papel	---	9.313 Kg.	G. 1.100 por Kg.
Tóner / cartuchos	42 unidades	56 unidades	FUPADI - Cartridge World
Focos y tubos fluorescentes	126 Kg.	152 Kg.	Tajy
Residuos patológicos	878 Kg.	687 Kg.	Tajy
Bolsas Big Bag	---	273 Kg.	Tajy
Hidrocarburos	600 L.	450 L.	G. 300.000 por tambor
Residuos electrónicos	---	195 Kg.	Tajy
Baterías	---	13	G. 70.000 (5) / G. 40.000 (7) / G. 25.000 (1)
Pallets / Madera	---	368	---
Bolsas	---	22.600 unidades	G. 200 por unidad
Cubiertas	---	7 unidades	G. 50.000 por unidad

Materiales	Cantidad	Kg CO <sub>2</sub> e	Tn CO <sub>2</sub> e
Energía Eléctrica	8.527.648 kWh.	349.633,6 Kg. CO <sub>2</sub> (0,041 Kg CO <sub>2</sub> kWh.	349
Combustible	132.061 L.	343.358,6 Kg. CO <sub>2</sub> (2,6 kg CO <sub>2</sub> x L)	343

Los residuos reciclados, como el aceite negro, baterías, chapas, plásticos y bolsas, fueron vendidos. El monto de la recaudación, que fue de G. 12.387.950, se destinó al fondo común de la empresa para obsequios de fin de año.



### Huella hídrica

El 2018 marcó un hito en materia de medición ambiental. Por primera vez calculamos nuestra huella hídrica en relación a la producción de huevos. Al respecto, obtuvimos como resultado que cada huevo producido utiliza 8 litros de agua (metodología Makonnen y Hoekstra, 2012), cifra que se encuentra por debajo de la media establecida en la mencionada métrica.

### Gráfico de descripción de la medición

Huella hídrica total	Componentes	Huella hídrica total (litros de agua)
Huella hídrica indirecta total del sector de transporte (HHITr)	Interno	19.756
	Externo	46.840
Huella hídrica total de los galpones de cría y postura de huevos (HHTGal)	Azul directa	33.203.054
	Gris directa	122.231.045
	Verde indirecta	1.631.480.929
	Azul indirecta	105.783.024
	Gris indirecta	210.212.612
Huella hídrica total del sector empaquetado y envasado (HHTE)	Huella hídrica indirecta del empaquetado	40.140.521
<b>Huella hídrica total de nuestra empresa:</b>		<b>2.143.117.781</b>



## Construcción de Parque con materiales reciclados

En alianza con la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte de la UNA, este año realizamos la construcción de un EcoParque en dentro del predio de nuestra empresa en Villeta, con materiales reciclados (pallets, ecoladrillos, tambores, bolsas de HDPE, entre otros) involucrando así a 54 estudiantes, como parte del cumplimiento del programa de extensión universitaria; se unieron a los mismos nuestros colaboradores que ayudaron en la construcción.

El objetivo fue crear un área de descanso y esparcimiento para nuestros colaboradores, aprovechando materiales disponibles que podíamos reutilizar. Pusimos a disposición un espacio cercano al comedor, con 1.580 m<sup>2</sup> y una masa vegetal importante. La disposición de los árboles en módulos de 5 x 5 m. fue un factor resaltante en el diseño de los espacios. El nombre del lugar es "Yvyra Guype".

## Inversión en proyectos ambientales

En la ejecución de las iniciativas ambientales se invirtieron unos G.78.827.035 millones, distribuidos de la siguiente forma:

- **Mejoras en Planta de Tratamiento de Efluentes:** G. 45.752.364
- **Gestión de residuos convencionales y peligrosos:** G.7.626.952
- **Construcción de EcoParque:** G.13.331.563
- **Reforestación en la Planta de Producción:** G. 1.640.000 (este año plantamos 630 árboles nativos).
- **Cámara separadora de hidrocarburos:** G. 135.0000
- **Difusión de Decálogo Ambiental:** G. 900.000
- **Gastos por certificación de bosques:** G. 6.663.636





## Desempeño Económico



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE PROMOVIDOS



## El negocio



### Estrategia de Negocios



En LAS TACUARAS desarrollamos nuestros negocios a través de la industrialización de huevos de gallinas, las cuales son importadas en su etapa de pollitas, con un día de nacimiento. Son tratadas, sanitadas y alimentadas cumpliendo estándares internacionales que apuntan a garantizar la seguridad de los procesos productivos hasta la mesa del consumidor.

#### La comercialización de los huevos es realizada en dos formatos:

- **Huevo entero**, en envases de 6 hasta 180 unidades.
- **Huevo líquido pasteurizado**, en envases de 5 litros.

La empresa realiza sus operaciones en dos sedes, separadas físicamente. La gestión industrial se lleva a cabo en un Complejo Industrial, situado en Villeta, y la comercial en un Centro de Distribución, con sede en San Lorenzo.

En el Complejo Industrial funcionan las distintas plantas de producción: galpones de aves, fábrica de balanceados, silos de almacenamiento, fábrica de envases de cartón, planta de tratamiento de efluentes, taller de vehículos y laboratorio de control de calidad y microbiología.

A su vez, en el Centro de Distribución funcionan las áreas administrativas y comerciales, desde la dirección general, pasando por las gerencias (Comercial, Sucursales, Administrativa, Talento Humano y RSE y Calidad) y las distintas dependencias relacionadas a esta labor.

Nuestros inicios se remontan a 1970 y realizamos nuestras operaciones con recursos propios, con 100% de capital nacional. Nuestra labor contable y financiera es auditada externamente.

### Datos económicos destacados



**5.216** Clientes



**Gs. 3.278.498.484**

total pago Beneficios Legales  
(Aporte patronal 16,5%, aguinaldo,  
vacaciones, bonificación familiar)



**20.885.000**

Docenas de huevos  
vendidos



**Gs. 1.009.396.475**

invertidos en prácticas de  
Responsabilidad Social  
Empresarial (RSE)



**Gs. 1.960.550.950**

facturados en  
Microfranquicias



**Gs. 125.089.377**

invertidos en capacitaciones



**Gs. 10.334.010.036**

invertidos en infraestructura y  
equipamientos



**Gs. 143.263.662.724**

de facturación total

## Cadena de valor



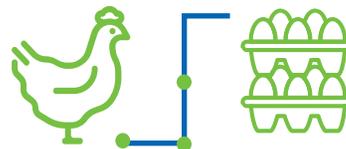
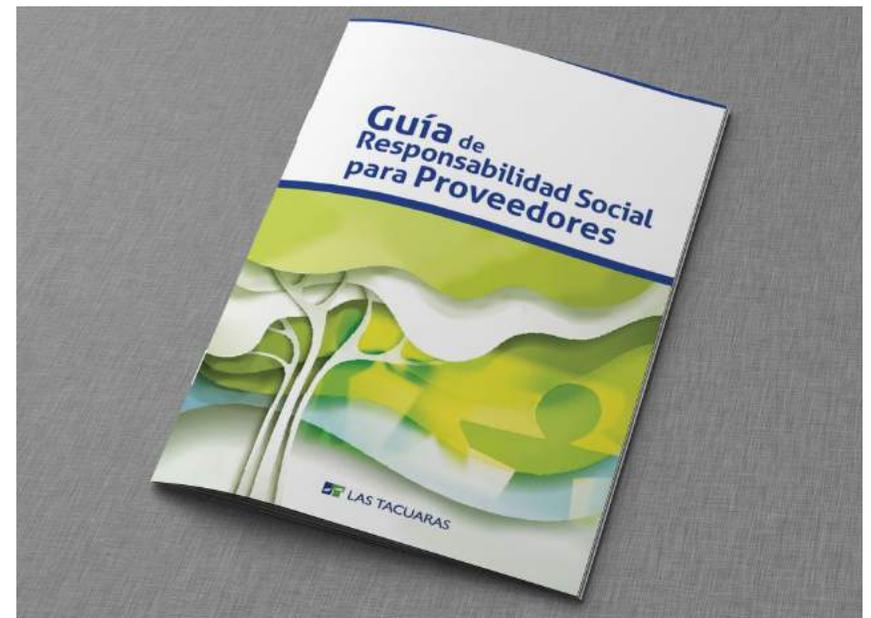
### Política para Proveedores

En el año 2015, como parte del Código de Ética, elaboramos la Guía de Responsabilidad Social para Proveedores, conteniendo los lineamientos que deben ser considerados y cumplidos por los mismos en su vínculo con nuestra empresa.

La Guía de Responsabilidad Social para Proveedores aplica a todos los proveedores aprobados que nos brinden productos y/o servicios. Su objetivo es lograr el alineamiento de los servicios prestados a prácticas que sumen al estilo de gestión socialmente responsable que implementamos y que en suma aporten al desarrollo sustentable del país.

Cada proveedor recibe una copia impresa de la Guía y es invitado a participar de actividades informativas acerca de su contenido y aplicación.

- Guías de Responsabilidad Social para Proveedores distribuidas: **34 proveedores.**
- Cantidad de Códigos de conductas firmadas: **26 proveedores.**
- Cantidad de Cartas de Compromiso firmadas con los Derechos de la Niñez: **31 proveedores.**





## Selección y evaluación de proveedores

Nuestro Departamento de Adquisiciones, en conjunto con la Gerencia de Responsabilidad Social y Calidad, evalúa a los potenciales proveedores con relación a calidad, precio y condición de pago, los cuales una vez admitidos son incorporados al Sistema de Registro de Proveedores. Esto los habilita a presentar sus propuestas.

A los efectos de monitorear los compromisos asumidos por los proveedores con nuestra empresa, realizamos evaluaciones periódicas basadas en atención, calidad del servicio, puntualidad en la entrega y cumplimiento de especificaciones solicitadas. Asimismo, realizamos visitas a sus locales, donde es aplicado un cuestionario de seguimiento.

Indicador	Cantidad
Proveedores críticos *	32
Proveedores locales	88%
Proveedores internacionales (Uruguay, Brasil, China, Alemania, Inglaterra)	12%
Total Proveedores activos en el año 2018	296
Proveedores analizados y aprobados	32
Visitas realizadas	6
Cartas firmadas para erradicación del trabajo infantil (proveedores críticos)	100%
<b>Pago total a Proveedores en 2018</b>	<b>Gs. 66.740.266.640</b>

\*Proveedores críticos: De nuestro listado aprobado de proveedores, 32 son considerados críticos para la calidad de nuestro producto final, por lo que pasan por un proceso de selección y son evaluados anualmente.

Contamos con un total de 2.822 proveedores. De esa cantidad, 296 proveedores son aprobados por la Gerencia y se van actualizando cada 2 años. Los mismos deben contar con los requisitos legales básicos y presentar la mejor opción en precio, calidad y condiciones de pagos. Estos proveedores se dividen en:

Servicios	202
Insumos de Producción	21
Embalajes	12
Materia Prima	13
Importaciones	36
Insumos de Limpieza	12



## Cientes y consumidores



### Políticas para el buen desarrollo y venta de productos



Para el buen desarrollo de las ventas, el área comercial cuenta con procedimientos de ventas, revisadas permanentemente para la mejora continua y agilidad de las operaciones. La estructura comercial cuenta con un Gerente Comercial que a través de un equipo de coordinadores, supervisores, administración, vendedores e impulsoras que generan la mayor actividad de ingresos para la empresa. Con sólidos controles y seguimiento de las ventas para el cumplimiento de los objetivos.

Las operaciones a crédito se otorgan en base a una Política de Créditos y Recuperaciones que establece los parámetros de asignación de líneas de crédito y los tramos de vencimientos para la gestión de cobranzas.

### Servicio al Cliente

INDICADORES	2017	2018
Total Clientes	3.658	5.216
Clientes H. Innatura	3.419	4.935
Clientes H. Líquido	162	281
Facturación H. Líquido	Gs. 1.848mm	3.300
Clientes Nuevos	612	2.038
Facturación Total	G. 112.064mm	G. 130.531mm
Total Docenas Vendidas	18.550.000	20.885.000

\*Ref. mm: millones

Tenemos entre nuestros clientes a mayoristas y minoristas. Para la atención al mayorista contamos con una flota propia de vehículos que transporta los pedidos a los distintos puntos del territorio nacional. Los colaboradores de distribución brindan una atención personalizada así como tienen a su cargo recoger las inquietudes de este grupo de interés, compuesto por los Distribuidores Autorizados, el segmento gourmet, entre otros.

Para el tipo de cliente minorista y revendedores se dispone de un Salón de Ventas en el Centro de Distribución (San Lorenzo) y dos sucursales, ubicadas en los mercados de Abasto Central (Asunción) y Norte (Limpio).

Invertimos en la formación continua de nuestro equipo de ventas, de tal manera que puedan ser buenos representantes, con la capacidad necesaria para atender y relevar las necesidades no solo comerciales de los clientes, sino también de merchandising y cartelería, y reportar a las áreas respectivas.

Tanto clientes como consumidores tienen a disposición una Línea de Atención de Reclamos, que es gratuita: **0800-11-5300**, a través de la cual pueden expresar sus reclamos, quejas y consultas. Este año fueron recibidos y gestionados 35 reclamos, categorizados de la siguiente manera: alteración interna 20%, faltante de huevos 6%, huevos sucios 6%, sangre en el interior del huevo 6%, huevos líquidos 29%, atención a clientes 3%, problema en el empaquetado 3%, peso 6%, otros 17%. En comparación con el 2017, disminuimos los reclamos en un 40% (58 versus 35).

Estos reclamos derivan en 37% de los Supermercados, 14% de zonas atendidas por comisionistas, Huevo Líquido 29%, Interior 3%, Despensa 3%, Seguridad Vial 6% y Centro de Distribución 8%.

## Inversión en publicidad y marketing

El presupuesto destinado a las iniciativas de publicidad y marketing es del 1% de la facturación, y corresponde al mismo monto para las de responsabilidad social.

A continuación describimos las principales inversiones:

### Material PDV

- Cartelería y muebles personalizados (a clientes de ciudades del Interior) y exhibidores para Puntos de Venta (para clientes mayoristas y supermercados de Asunción y Gran Asunción): G. 95.000.000

### Medios digitales:

- Presencia en Redes Sociales con activaciones basadas en el concepto del Desayuno y sorteos a través de encuestas: G. 2.300.000

### Medios masivos:

- Programa "Cuestión de peso": G. 180.000.000
- Programa "La mañana de cada día": G. 60.000.000
- Programas de radio: G. 300.000.000

### Eventos:

- Festejos alusivos a días especiales: G. 46.700.000
- Almuerzos con clientes de gallinas: G. 4.000.000



### Los segmentos de mercados que atendemos son:

- Detallistas o minoristas.
- Revendedores Mayoristas.
- Supermercados
- Comerciales
- Gourmet
- Distribuidores autorizados: a través de los cuales se atiende a los clientes del interior del país, cubriendo los departamentos de: Alto Paraná, Misiones, Itapúa, San Pedro, Amambay, Paraguari, Concepción, Caaguazú, Caazapá, Canindeyú y Guairá.



## Protección a la salud de los consumidores



### Derribando mitos

Como miembros de la Asociación de Avicultores del Paraguay (AVIPAR), impulsamos continuamente diversas iniciativas para dar a conocer los efectos beneficiosos del consumo del huevo. También, trabajamos comunicacionalmente, generando materiales informativos con datos de estudios que demuestran que los prejuicios existentes con relación a este alimento son solo mitos. Estas iniciativas apuntan a aumentar su consumo entre la población, ya que está demostrado su efecto positivo en la salud pública.

### Control de calidad

En nuestro Complejo Industrial se encuentra instalado desde el 2010 un Laboratorio de Control de Calidad y Microbiología, el cual continúa en óptimas condiciones. En el mismo son realizados ensayos y análisis físico-químicos aplicados al producto y a otros factores (como superficie, agua, ambiente, materia prima, envases de cartón, etc.), involucrados de manera directa e indirecta. Además, contamos con equipos de alta tecnología para verificar la calidad del huevo: peso, resistencia de la cáscara a la rotura, espesor de la cascara, color de la yema, entre otros aspectos.

Este año incorporamos una nueva tecnología, se trata del equipo denominado NIR, empleado para el análisis rápido de aspectos de calidad del alimento balanceado y de la materia prima empleada para su elaboración.

Un dato importante a destacar es que en el 2018 recibimos la habilitación de nuestro laboratorio, por parte del Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal (SENACSA), para brindar servicios laboratoriales a otras empresas.



## Protección de datos e información del Cliente



El Código de Ética de la empresa y la Guía de RSE para Proveedores contienen disposiciones específicas respecto a la protección de los datos e informaciones de los clientes. De la misma forma se trabaja este aspecto con todo el equipo de ventas y los Distribuidores Autorizados.

Igualmente, el sistema informático de la empresa cuenta con filtros de protección para que los datos e informaciones no puedan ser extraídos ni compartidos sin la autorización correspondiente.



## Iniciativas sociocomerciales

### Campaña Desayuná Nutrihuevos

En el 2018 potenciamos la Campaña “Desayunos”, donde brindamos a todos los asistentes a los locales de venta (Centro de Distribución, Abasto Norte y Central) un desayuno, tipo americano, consistente en huevos revueltos, jugos naturales y café, con distintos toppings tales como jamón, queso, cebollita de verdeo, choclo, etc. La misma implicó una inversión de Gs. 19.360.000.

En la misma línea, y con motivo del Día Mundial del Huevo, se llevó adelante un evento que buscó impulsar el consumo de huevo y concientizar sobre las propiedades y los beneficios que aporta el alimento a la vez que desterrar viejos tabúes. Además, presentar novedosos platos para consumir durante el desayuno. Para la definición de los platos y la información nutricional se contó con el soporte profesional de la nutricionista Adriana Vargas y la chef Eugenia Aquino.

En la semana antes, repartimos 320 desayunos a influencers y periodistas, quienes invitaron a participar del evento oficial el día lunes 15 de octubre, durante el cual ofrecimos 700 desayunos gratuitos estilo americano a todas las personas que pasaron por el Estacionamiento del Shopping Villamorra.

Además, impulsamos competencias en Redes Sociales para buscar a las 3 mejores recetas de desayunos. Los participantes que llegaron a la final cocinaron dichas recetas, las cuales fueron calificadas por la Chef Eugenia Aquino, con premios para el primer, segundo y tercer lugar.

Esta campaña también la extendimos a algunos colegios de la capital para educar a los estudiantes sobre la importancia del consumo del huevo para tener más energía durante el día.

**Los recursos destinados para la campaña ascendieron a G. 67.000.000.**

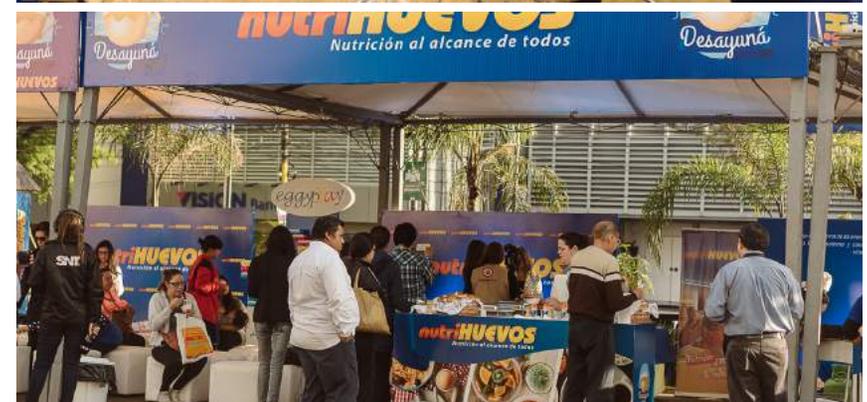


### Desayunos en puntos de venta

Realizamos 18 desayunos durante 9 meses, al que concurren unas 5.000 personas. Los mismos tuvieron lugar en los locales de nuestros clientes aliados como el Supermercado Guarani, Comercial Cacique Luque, Comercial Areguá, Comercial San Cayetano, etc.

En el marco de nuestra participación de la Expo Capasu también ofrecimos los días del evento desayunos para todos los participantes, con la presencia de nuestra chef Eugenia Aquino y la nutricionista Doris Villalba.

**Ambos eventos demandaron una inversión de G. 70.724.000.**



## Microfranquicias

En su cuarto año de implementación, nuestro programa de Microfranquicias de Nutrihuevos continúa impulsando el autoempleo, a través de la venta al menudeo. Es implementado en diversas zonas del país, como Caacupé, San Lorenzo, Chaco, Mariano Roque Alonso, Villa Elisa, Lambaré, Villeta y Asunción.

Este programa busca que personas en situación de vulnerabilidad, sin acceso a un empleo, puedan desarrollar microemprendimientos para superar la línea de pobreza en el indicador relacionado a sus ingresos. Para lograrlo les proveemos de entrenamiento en técnicas de venta, marketing, presupuesto, plan de negocios, manejo adecuado del producto, entre otros.

Al iniciar su propio emprendimiento, los microfranquiciados tienen la posibilidad de administrar su tiempo, acceder a productos a precios convenientes, tener un interesante margen de ganancia y, a la vez, crecer como microempresarios.

### Caso de éxito

El éxito de este programa ha sido plasmado en una reciente tesis de grado de la carrera de Ingeniería Industrial, por parte de estudiantes de la Universidad Nacional de Asunción, destacándose las características de inclusión, sostenibilidad, practicidad, escalabilidad e impacto social.

Igualmente, cabe destacar, que fuimos invitados a presentar la experiencia en de las Microfranquicias en la 12° Edición del World Forum For a Responsible Economy [Foro Mundial por una Economía Responsable] realizado en Francia. Este foro reúne a compañías alrededor del mundo para compartir sus buenas prácticas.

Item	2015	2016	2017	2018
Microfranquiciadas/os	153	166	125	71
Docenas de huevos vendidos	196.030	478.222,5	508.993	391.544
% sobre ventas totales	1,07%	2,2%	2,3%	1,37%
Inversión de LAS TACUARAS en Guaraníes	26.940.319	10.839.496	11.040.000	909.091
Resultado Económico en Guaraníes	788.029.000	2.589.168.011	2.754.785.520	1.960.550.950



## MICROFRANQUICIAS



**71 personas**  
todavía están activas  
en el programa



**12 personas**  
se volvieron vendedoras  
mayoristas



**6 personas**  
todavía permanecen en  
la línea de pobreza.

## EGGxperience

El Eggxperience es una actividad creada para estrechar vínculos con Clientes y Consumidores, mostrando en vivo el proceso de industrialización del huevo y brindando otras informaciones que refuercen los argumentos de por qué comprar y consumir Nutrihuevos.

En el 2018 realizamos 3 ediciones del Eggxperience. La primera edición fue exclusiva para nutricionistas, la segunda para influencers y la tercera edición para clientes. La realización del Eggxperience requirió una inversión de G. 45.000.000, con una participación de 180 personas.

La jornada inició con el desayuno de huevos revueltos, utilizando nuestro producto estrella: el huevo líquido entero pasteurizado. Luego se realizó el recorrido interactivo por cada uno de los rincones de la planta Industrial y culminó con un gran banquete preparado por el chef Hugo Caballero y el equipo de Kitchen Lab.

Para esta edición, contamos con el apoyo de las marcas London Import, Delicatessen, Plaza Hogar, Jerovia, Lavazza, Agua Watson's, Quattro D y Paletto.

## Nutrición al alcance de todos

La nutrición constituye uno de los temas materiales identificados para la sostenibilidad de nuestro negocio. En este sentido, una de nuestras acciones destacadas del año fueron, por una parte, los cursos de nutrición en alianza con el Centro de Capacitación Nutrisys (7 en total), y por la otra, el apoyo a la Jornada Nacional de Nutrición, de la que participaron unos 300 profesionales del área.

Complementariamente, iniciamos un ciclo de visitas a nutricionistas, nutriólogos, pediatras y cardiólogos, para difundir información actualizada sobre el valor nutricional y el consumo del huevo. Llegamos a 96 profesionales.



## Prácticas anticorrupción



### Decisiones formales

En nuestro Código de Ética explicitamos nuestro compromiso en luchar contra la corrupción. El mismo está guiado por las disposiciones de los acuerdos que suscribimos y las normas que adoptamos; a saber:

- **Principio 10 del Pacto Global de las Naciones Unidas:** “las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno”.
- **Materia Fundamental 5** “Prácticas justas de operación”, de la Norma ISO 26000.
- **Todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible** serán factibles si la lucha contra la corrupción existe y se asumen políticas claras de transparencia en la gestión.

A partir de aquí, están definidas las decisiones para el negocio y cómo funcionará el mismo a través de nuestros directivos y colaboradores.

Para garantizar su conocimiento, incluimos en el Plan de Capacitación el desarrollo de temas concretos como abuso de poder, soborno, coima, etc., y los contenidos del Código de Ética.

### Desafío SuperValé

SuperValé es un juego de mesa que creamos (2016) para hacer reflexionar sobre las consecuencias de la corrupción y crear consciencia para prevenirla y combatirla. El mismo surgió como iniciativa de LAS TACUARAS y fue diseñado con la participación del Ministerio de Educación y Ciencias (MEC) y la Fundación ProDesarrollo.



A lo largo de los primeros años de implementación fuimos realizando algunos ajustes, en la medida que empezó a llevarse a la práctica en las escuelas. Esto, con la intención de mejorar y potenciar su uso.

Este año, junto con el MEC lanzamos el desafío “No a la corrupción con SuperValé”, que alcanzó a 100 instituciones de Educación formal de la Capital, Central, Presidente Hayes y Paraguarí.

El Desafío estuvo dirigido a estudiantes del 1° al 3° curso de la Educación Media y consistió en la elaboración de proyectos orientados a concienciar sobre los perjuicios que la corrupción causa a la sociedad utilizando el juego de mesa SuperValé.

Gracias a la difusión que se logró en la comunidad educativa, las familias, los medios de comunicación, las autoridades locales y los comerciantes, se alcanzó a 50.000 personas con el mensaje de combatir la corrupción desde las pequeñas y grandes acciones.

**Se entregaron en total 1.500 juegos con los que estuvieron participando 12.000 alumnos**, que tuvieron la oportunidad de aprender sobre el costo de la corrupción.

El colegio ganador del Desafío se benefició con la instalación de una Sala de Informática.

Adicionalmente, llevamos a cabo una encuesta con 79 niños y adolescentes -entre 12 y 19 años- de los departamentos Central, Paraguarí y Presidente Hayes, sobre situaciones que se pueden presentar en su contexto escolar y familiar con respecto a la corrupción. Los resultados fueron sistematizados y compartidos en espacios de reflexión.





## Economía formal y subterránea

Como miembros de la organización ProDesarrollo apoyamos con recursos la realización de estudios de medición y difusión de resultados sobre la Economía Informal o Economía Subterránea en el Paraguay.

ProDesarrollo es una entidad privada que promueve la lucha contra la informalidad económica, social y laboral. La misma impulsa la cultura de formalización principalmente económica, contra el flujo ilícito de capitales y se encuentra funcionando en el país desde el año 2012.



## Candidato limpio

Desde el año 2015, formamos parte de la iniciativa “Candidato Limpio”, que involucra a jóvenes emprendedores, empresarios y profesionales de distintos rubros con los objetivos de generar conciencia crítica en los ciudadanos sobre el voto consciente y responsable y dejar en evidencia a los candidatos que se postulan para diversos cargos y que no respetan la ley electoral, específicamente la relacionada a publicidad electoral.

Este año, con vistas a las elecciones generales activamos en nuestras redes sociales el hashtag #candidatolimpio y acompañamos todas las iniciativas relacionadas, como ser: las entrevistas a todos los candidatos, la difusión a través de medios de comunicación, reuniones con colegios y centros de estudiantes y embajadores. Además, la recepción de denuncias de violaciones a leyes electorales, y la presentación final de ránking de candidatos con mayores incumplimientos.





## Resumen de cumplimiento de las metas 2018

### Organizacionales

- **Implementar el Procedimiento de Compras Sustentables.**  
Ampliamos listado de envío de copia de la Guía de Responsabilidad Social para Proveedores, de tal manera a aplicarlo en el 2019.
- **Contar con indicadores claves de gestión para el área de Talento Humano**  
Establecimos tres indicadores y metas específicas, a saber: Ausentismo y horas extras, con 3% de reducción; y rotación de trabajadores, en 10%. Los resultados obtenidos fueron de 1,2 y 2% respectivamente.
- **Fortalecer el Sistema de Gestión del Capital Humano**  
Esta meta la planteamos a través de dos estrategias: reconocer a colaboradores (por mérito y desempeño), donde previmos el 10% y logramos el 15%. Y por la otra, aumentar al 95% el nivel de satisfacción en la encuesta de clima, alcanzando el 96%.
- **Desarrollar estrategias de retención de colaboradores claves**  
La rotación fue del 1%. Entre nuestras estrategias figuran los beneficios y bonificaciones salariales.

### Económicas

- **Alcanzar un crecimiento comercial de 6%**  
Gracias al trabajo coordinado y el compromiso de todo el equipo, alcanzamos satisfactoriamente esta meta.
- **Aumentar la demanda de huevos para insumos en empresas e industrias de 10% (sobre las ventas) y de Huevos Líquidos enteros**

#### **pasteurizados en 2.000 lts/día**

Logramos aumentar la demanda en el 10% previsto y alcanzamos el 75% de la venta de Huevos Líquidos (1.500 lts/día).

- **Aumentar en 10% el número de clientes nuevos**  
Llegamos al 9% de la meta.

### Socioambientales

- **Desarrollar una Norma sobre educación alimentaria**  
Concluimos con el desarrollo de la Norma, la cual se encuentra en proceso de diagramación.
- **Impactar positivamente en la vida de nuestros colaboradores a través de iniciativas de desarrollo laboral y personal**  
Para dar cumplimiento a esta meta, este año implementamos un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, que se incluyó a las distintas iniciativas de capacitación y beneficios otorgados. Esto dio como resultado una mejora cualitativa del 4% respecto al año anterior (89% en el 2017 al 93% en 2018).
- **Potenciar la práctica de SuperValé, entre los estudiantes de escuelas y colegios, para mejorar sus conocimientos acerca de las consecuencias de la corrupción**  
Debido a una alianza con el Ministerio de Educación y Ciencias, extendimos el desafío SuperValé a 100 instituciones de Educación formal de la Capital, Central, Presidente Hayes y Paraguarí con la participación de estudiantes del 1° al 3° curso de la Educación Media.



## Metas 2019



### Organizacionales

- Aplicar la Guía de Responsabilidad Social para Proveedores a aquellos definidos como “críticos”, en el marco de la implementación de nuestros Procedimientos de Compras Sustentables.
- Consolidar el Sistema de Gestión del Capital Humano y a través del mismo lograr los indicadores de gestión y retención de colaboradores.



### Económicas

- Mantener en 6% el crecimiento comercial de la empresa.
- Alcanzar la venta diaria de 3.000 lts/día de huevos líquidos.
- Formalizar a otros 30% de los revendedores que reúnan los requisitos sanitarios.
- Mantener el nivel de fidelización de los clientes en al menos el 80% y de captación de nuevos clientes en 10%.



### Socioambientales

- Socializar la Norma sobre Educación Alimentaria a través de distintas acciones de difusión con los principales grupos de interés.
- Potenciar los mecanismos de Bioseguridad.
- Impulsar acciones que contribuyan al manejo efectivo de los residuos sólidos.
- Reforzar y renovar las acciones de cuidado del medio ambiente.



**nutriHUEVOS**  
*Nutrición al alcance de todos*

**CASA CENTRAL**

Av. La Victoria 801  
Reducto, San Lorenzo  
595 21 595 248

**SUC. ABASTO CENTRAL**

Veteranos del 70', Asunción  
595 21 510 653

**SUC. ABASTO NORTE**

Ruta Gral. Elizardo Aquino  
Abasto Norte, Limpio  
595 21 782 290

[www.nutrihuevos.com.py](http://www.nutrihuevos.com.py)

Seguinos en  



**Pacto Global**  
Red Paraguay

