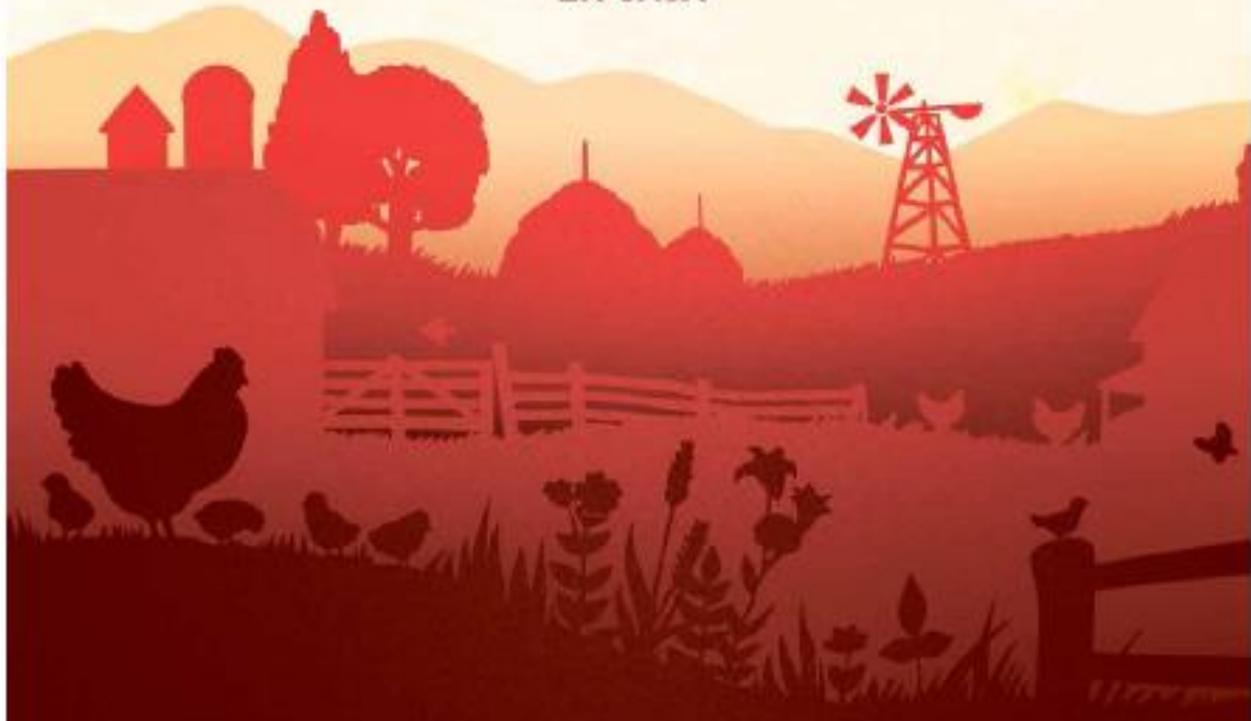




# **REPORTE DE PROGRESO PACTO GLOBAL 2019**

Elaborado por: Ma. José Fernández



**CUIDADOS  
COMO  
EN CASA  
¡HOY Y  
SIEMPRE!**

**25**  
*Aniversario*

---

## **PERFIL GENERAL**

**Nombre Comercial de la Empresa:** Pollpar

**Razón Social:** Pollpar S.A.

**Sector de Actividad:** Avícola

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

Kzero: Pollos faenados, enteros y en cortes. Frescos y congelados y productos industrializados.

Pimpollo: Productos industrializados.

**Unidades de Negocios**

La Cocina de Kzero: Venta de comida elaborada a base de pollo

**Tipo de Empresa:** Nacional

**Locaciones.**

- Planta Frigorífica: Calle 3 de febrero entre 1 y 2, B° San Blas, Mariano Roque Alonso, Paraguay.
- Abasto Norte: Ruta Gral. Elizardo Aquino, Limpio (Dpto. Central)
- Tienda y Oficinas Transchaco: Ruta Transchaco, Mariano Roque Alonso (Dpto Central)
- Centro de Distribución Paraguari:
- Centro de Distribución Ciudad del Este:
- Centro de Distribución Katuete:

**Estructura Organizativa de la Empresa:** Accionistas, Directorio, Gerencia General, 12 Gerentes y 3 Subgerentes, luego apoyadas por el plantel administrativo, comercial, logístico, producción y técnico.

**Número de colaboradores a Diciembre 2019:** 1279

**Nombre del Gerente General:** James Myung

**Año en que inició las operaciones:** 1994.

---

## **Declaraciones Fundamentales**

Son las bases que reflejan el modo de pensar, de sentir y de actuar de todos las personas que trabajan en Pollpar S.A., desde el Directorio hasta la línea operativa.

### **Misión**

- Ser la empresa avícola más grande, la más rentable y la de mejor reputación del Paraguay.
- Ser una empresa de oportunidades, generadora de nuevas unidades de negocios.

### **Visión**

- Tener el mejor equipo de gente en el mejor lugar donde trabajar; que las personas se sientan inspiradas para dar cada día lo mejor de sí mismas.
- Generamos la máxima rentabilidad dominando toda la cadena productiva hasta el consumidor final.
- Damos valor a nuestra marca para ser siempre la primera opción del cliente.
- Estamos obsesionados por la calidad.
- Invertimos en el cuidado del medio ambiente.
- Nuestro impulsor de crecimiento es la exportación.
- Somos una empresa preparada para competir globalmente.

### **Valores**

“Somos Íntegros: Decimos lo que pensamos y hacemos lo que decimos”

1. Todos somos dueños de Pollpar: Cuando la empresa gana todos ganan. “La rentabilidad es fundamental para mantener las mejores personas en la empresa, y el crecimiento es fundamental para generar oportunidades de crecimiento para estas personas”.
  - a. Tenemos certeza que pagar por el conocimiento y el aporte profesional nos retribuye a largo plazo.
  - b. Reconocemos que nuestro diferencial competitivo más importante son las personas excepcionales y bien entrenadas.
  - c. Directores y gerentes nos involucramos personalmente en el reclutamiento de nuestra gente. Reclutamos personas que son mejores que nosotros.
  - d. Dejamos ir anualmente el 10 – 20% de nuestra gente de bajo desempeño. Somos honestos con nuestros subordinados acerca de su desempeño diario, no tenemos miedo de manifestar nuestra satisfacción o nuestra disconformidad.
2. Todos tienen que sentirse libres en cualquier ocasión para decir “basados en hechos” lo que piensan de forma clara y directa. Trabajamos juntos, sin paredes, odiamos la burocracia, las vueltas y la sofisticación innecesaria.

- 
- a. Tomamos responsabilidad por nuestras acciones o por nuestra falta de acción.
  - b. Tenemos la valentía y la humildad de cambiar nuestras acciones cuando sea necesario.
  - c. Somos enemigos de los chismes.
  - d. Creemos en ver las cosas con ojos propios en lugar de leer informes de quien vió por nosotros; Conocemos los detalles de nuestro negocio, ya sea en el mercado, en la fábrica, en el área ventas, en el área administrativa o en la distribuidora.
  - e. Planificamos y medimos nuestras acciones, recompensando a nuestra gente por asumir riesgos y encontrar mejores formas de solucionar los problemas.
  - f. Aprendemos y registramos los resultados anteriores – de nuestros aciertos y errores.

3. Somos apasionados por nuestro trabajo y llenamos de orgullo cuando superamos nuestras metas.

- a. Tenemos una constante insatisfacción con los resultados alcanzados y una gran urgencia en cuanto a los resultados por conquistar.
- b. Nuestra curiosidad es insaciable.
- c. Somos obsesivos con el uso racional y eficiente de todos los recursos.
- d. No existe la frase “No es posible”.

---

## Mecanismos de gestión

- Con la implementación y certificación de la ISO 9001:2015, la empresa dio un paso importante para la consolidación del cambio organizacional iniciado hace algunos años. La Norma provee el marco de gestión con los requerimientos que aseguran la provisión de productos y servicios en forma estandarizada, no solo porque permite definir mejor los procesos, sino por que logra el involucramiento de la Alta Gerencia y de todos los niveles de la Organización, mejora la documentación y la utilización de los mismos y la comunicación y el desarrollo de competencias del personal.
- En Pollpar S.A. se extendió a toda la Organización la metodología de trabajo, incluyendo no solo la Planta Industrial con todo el proceso productivo, de almacenamiento y distribución, sino también las áreas de soporte como Administración, Recursos Humanos, Logística y también las Ventas, además de la Planta de Balanceados.
- Teniendo como base la Norma ISO 9001:2015, Pollpar S.A. incorporará otras Normas que le permitirán acceder a mejores mercados de exportación.
- Se logró de la norma de calidad y seguridad alimentaria HACCP, con lo cual estamos más comprometidos que nunca en la calidad de nuestros procesos y productos, pensando siempre en el bienestar del cliente final.

## Exportación

Nuestro objetivo es ir logrando mayor presencia en el mercado internacional y estamos seguros que la única forma de lograrlo es manteniendo la calidad de nuestro producto.

Los países de exportación más constantes en el 2019 fueron:

- Mozambique
- Angola
- Haiti
- Vietnam
- Cabo verde
- Rep. Dem. Del Congo
- Ghana
- Gabon
- Bahamas
- Camerun
- Albania

## Ampliación y mejoras de infraestructura.

### Planta de Balanceados

- Se mejoro al capacidad en cuanto a infraestructura con la implementación de 1 silo pulmon para harina de soja con capacidad de 300 Toneladas.
- 2 Silos para producto terminado con capacidad de 45 toneladas c/u.
- 2 Silos pulmon para prensa con capacidad de 18 toneladas c/u con cerramiento.
- Se realizó el acondicionamiento en zona caldera.
- Con el fin de seguir mejorando nuestros procesos realizamos la ampliación del laboratorio y adquisición del nuevos equipos para el analisis clinicos.

### Planta Industrial Mariano Roque Alonso

- Se realizaron las mejoras de infraestructura de los procesos de faena de pollo, mejorando el rendimiento y operativa de la misma.
- Tambien se implementaron nuevas medidas de control para
- Se realizaron inversiones en vehiculos de transporte y tecnología de frio.
- Mejoras de vestuarios y baños para colaboradores.
- Inauguración de comedor para colaboradores.

## Certificaciones

### Certificación ISO 9001:2015

**Planta Industrial:** Producción y distribución de carne de pollo y productos derivados, desde la recepción de pollos vivos en Planta Industrial, hasta la entrega del producto terminado al cliente o punto de venta.

**Planta Balanceados:** Producción y distribución de alimentos balanceados.



**HACCP:** Planta Industrial: Habilitación para producción de pollos frescos y congelados, enteros y en cortes.

---

El presente reporte muestra nuestra contribución a las ODS y a los Principios del Pacto Global que fuimos desarrollando en el año 2019.

### **Derechos Humanos**

- Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos

### **Acciones**

- ***Como un trabajo en equipo con el área de Marketing creamos y fomentamos espacios de promoción de hábitos saludables, campañas de concienciación como:***
  - Participamos de charlas en espacios de concurrencia masiva promocionando hábitos saludables, entrega de materiales educativos.
  - Apoyo al deporte como corridas y promoción de otras disciplinas.
  - Apoyo a Instituciones Publicas de salud con materiales didácticos sobre la alimentación saludable.
- ***Fomentando el Bienestar de los colaboradores fuimos realizando las siguientes acciones:***
  - Protección de salud de colaboradores (vacunación antigripal, evaluaciones médicas, acompañamientos de casos médicos, trabajo interinstitucional para la atención de nuestros colaboradores)
  - Acompañamiento de promedio 150 colaboradores a centros asistenciales para gestionar atenciones médicas de forma más rápida.
  - Considerando la importancia de contar con un espacio físico donde nuestras colaboradoras puedan extraer la leche materna y de esta forma también garantizar el desarrollo del niño, habilitamos la Sala de lactancia con todas las condiciones higiénicas y mobiliarios adecuados para el efecto. Actualmente la misma está en trámite de habilitación por el Ente Rector que es el Ministerio de Salud y Bienestar Social.
  - Considerando la importancia de generar condiciones más adecuadas de nuestros colaboradores hemos renovado varios espacios comunes a los mismos con elementos de primera calidad, los espacios fueron baños, vestuarios y comedor.

---

- **Conmemoraciones de fechas especiales con los colaboradores:**

- Día de la Mujer Paraguaya: para lo cual se entregó a cada colaboradora un presente con un mensaje conmemorativo.
- Día de la Mujer Internacional: se realizaron recordatorios históricos y logros sociales de esta fecha.
- Semana Santa: reforzando las costumbres paraguayas compartimos con todos nuestros colaboradores unas ricas chipas para el desayuno en la Planta de Industrial.
- Día del Trabajador: se realizó el festejo en varios días con los colaboradores de las distintas locaciones, generando la participación de mayor cantidad de colaboradores.
- Día de la Madre: Se realizó la entrega de un pequeño presente a todas las colaboradoras madres, así como también se emitió comunicaciones conmemorativas para todas ellas.
- Día del Padre: se realizó un concurso entre todos los colaboradores en el cual compartieron los valores más importantes que recibieron como enseñanza de sus padres o los que ellos comparten con sus hijos.
- Festejo de San Juan: Como una fiesta tradicional, se realizó la actividad de San Juan, este año con un objetivo solidario, se le pidió a cada sector contar con un stand para recaudar fondos para ayudar con viveres y otros elementos para colaboradores afectados con las inundaciones. Todo lo recaudado se utilizó para la compra de materiales para nuestros colaboradores afectados. En total pudimos ayudar a 8 afectados que estaban en situación más vulnerable.
- Día de la amistad: Se realizó un concurso interno entre los colaboradores en el cual los colaboradores pudieron expresarse sobre el concepto de lo que es un amigo. Se tuvo una participación importante de parte de los colaboradores.
- Festejo de cumpleaños: durante el año se realizaron agasajos en diferentes fechas para todos los colaboradores de todos los sectores. Se prepara el ambiente con globos y carteles y se realiza un pequeño brindis para compartir entre todos.
- Entrega de regalos de cumpleaños: todos los años, el 100% del personal recibe un regalo de cumpleaños. La filosofía del presente es multiplicar la presencia de la marca y que sea un objeto útil para el colaborador.
- Se logró la Certificación ISO 9001:2015 y se celebró con todos los colaboradores, para reconocer y agradecer el aporte que cada uno y la contribución que realiza desde su puesto laboral para cumplir con la implementación y mantenimiento de esta Norma.

- Aniversario N° 25 de Pollpar S.A. : en conmemoración a este festejo el objetivo de la empresa fue celebrar primordialmente con sus colaboradores quienes cada día aportan para que sigamos creciendo. Se compartió con Directores y colaboradores una Celebración de Palabra, almuerzo especial y brindis en los diferentes lugares de locación de la empresa. Los colaboradores se mostraron muy agradecidos por tan alta consideración.



- Actualización de datos, es un proceso anual que tiene como objetivo conocer la realidad de nuestros colaboradores y plantear acciones que pueda acompañar el crecimiento de los mismos en el año 2020.
- Política de Colectas solidarias, por la cual puede realizarse ayudas solidarias para colaboradores que se encuentran con problemas de salud u otros eventos que afecten la economía del colaborador y que haga que los compañeros quieran ayudarlo. En el año 2019 se realizaron 14 colectas.
- Ayuda por fallecimiento de familiar: es una ayuda que se le brinda al colaborador para gastos básicos ante una situación para lo cual generalmente no estamos preparados, beneficiados así 12 colaboradores en el 2019.
- Entrega de materiales usados en buen estado a colaboradores para la construcción, reparación o mejora de la vivienda de los mismos.
- En el marco de la prevención realizamos una campaña de sensibilización sobre el cáncer de mamas y la importancia de la prevención, hubo una buena aceptación de la actividad e inclusive ayudó a tomar

---

conciencia de algunas colaboradoras, quienes posterior a la charla realizaron consulta con nuestra médica y presentaron sus situaciones particulares, las cuales fueron acompañadas y asistidas por el área de Bienestar del Personal.

- También realizamos una charla sobre la prevención del cáncer de prostata, tema que fue muy bien aceptado por los colaboradores, que durante la charla se mostraron muy interesados e intrigados con el tema.

### **Derechos Laborales**

- Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación

### **Nuestras acciones:**

- Contamos con una Política de reclutamiento, selección y contratación personal, realizándolo de forma más transparente para todos los postulantes, así como también priorizamos la mano de obra local. El 75% de la dotación, son personas que viven en zonas aledañas del local donde trabaja, se prioriza dicha acción con el fin de generar mayores fuentes de trabajo en esas comunidades, así como también generar ahorros de desplazamiento y tiempo al personal.
- En la actualidad se cuenta con 2 Técnicos en Salud y Seguridad Ocupacional, 2 Médicas Laboralistas, 1 Enfermero y 2 Trabajadores Sociales, dichos profesionales trabajan coordinadamente por la prevención y atención de la salud de los colaboradores.
- Se realizan capacitaciones sobre seguridad desde la inducción y luego capacitaciones específicas por sector en base a los riesgos y evaluación de peligros. Especial foco tanto para personal propio como terceros para los trabajos denominados peligrosos por el acompañamiento que deben tener para su ejecución con : Trabajos en alturas, en Caliente, Eléctrico o en Espacios confinados.
- Se cuenta con un Manual de Contratista para la contratación y ejecución de los trabajos de infraestructura contratados por Pollpar.

- 
- Contamos con unas Normas de Convivencia donde está claramente establecida y comunicada a todos los colaboradores. Estas Normas definen los comportamientos esperados de los colaboradores.
  - Cumplimos con el pago de las ayudas sociales como bonificación familiar e IPS.
  - Contamos con un seguro de vida privado con el cual buscamos generar un beneficio ante eventos adversos de cobertura para nuestros colaboradores y sus familias.
  - Brindamos oportunidades de capacitación permanente a nuestros empleados, ejecutando un Plan Anual de capacitaciones, la misma es alimentada de diferentes fuentes de información, tales como evaluación de desempeño, traslados, promociones, necesidades de mejoras en los sectores o acciones innovadoras. En el año 2019 se desarrollaron 159 capacitaciones para nuestros colaboradores.
  - Se realiza la modalidad de prácticas educativas, recibimos alumnos del nivel secundario, generando espacios de intercambio de conocimientos, así como también un aporte social.
  - Pollpar otorga empleos con remuneraciones justas. Todo el empleado cuenta con contrato de trabajo, garantizando el pleno empleo y cumpliendo con las normas laborales, de medicina, seguridad e higiene laboral establecidas.
  - Rechazamos el trabajo infantil y forzoso en la cadena de valor.
  - Fomentamos el desarrollo social de nuestros colaboradores, como acción innovadora este año realizamos donaciones de materiales de construcción u otros elementos reciclados y en buen estado para uso de mejoramiento de la vivienda.
  - Fomentamos los derechos de la mujer, concienciamos a todas sobre ello. Cumplimos las normativas establecidas en cuanto a cuidados de mujeres en estado de gravidez, así como también en su reintegro.
  - Priorización de proveedores locales.
  - Exigimos contractualmente a nuestros proveedores de personales tercerizados el cumplimiento de todas las disposiciones legales en el marco laboral.
  - Como un requerimiento de la Norma ISO, se realiza la evaluación de los proveedores y sobre todo aquellos que son críticos.
  - Se realizó la medición de clima laboral en todos los sectores, alcanzando a toda la dotación de Pollpar S.A. El resultado general fue positivo 81%, con una evaluación con promedio general muy buena de los factores considerados que incluyen: Orientación al cliente y a resultados, Misión, Visión, Valores, Políticas, Compromiso, Pertenencia, Ética, Aprendizaje continuo y desarrollo profesional, Liderazgo,

---

Comunicación, Ambiente Físico, Manejo de Conflictos, Apertura y Confianza, Trabajo en Equipo, Participación, Ambiente Social y Reconocimiento

### **Aporte comunitario y social**

- Realizamos donaciones de productos a 11 instituciones sin fines de lucro, llegando a beneficiar y garantizar la alimentación un promedio de 600 personas (niños y adultos mayores).
- Como apoyo a la educación, se realizó la donación de mobiliarios a una guardería de la zona de la Planta Industrial.
- Se realiza la donación de productos para recaudar fondos en la escuela de la zona que tiene como objetivo la construcción de una biblioteca.
- Por 2do. año consecutivo se realiza la inclusión de jóvenes con discapacidad auditiva para la realización de carga de las canastas navideñas, la misma se realizó con 8 jóvenes con esta discapacidad, los resultados fueron muy eficientes y satisfactorios.

---

## Medio Ambiente

- Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

## Acciones

- En el marco del compromiso de Pollpar con el Medio Ambiente y considerando que como resultado del proceso de faena de pollos, se producen distintos residuos, tanto sólidos como líquidos y gaseosos, se realiza la transformación de dichos residuos en productos de valor comercial y destinados a diversas industrias.
- Se fomenta la eficiencia energética, para lo cual se realiza reemplazo de maquinarias o equipos eficientes fomentado el ahorro energético.
- Se realiza campañas de concienciación con los colaboradores de la importancia del cuidado de los recursos naturales. (agua, electricidad, uso de papel, etc)
- En el caso puntual de los residuos líquidos, el proceso de faena utiliza agua que pasa por un riguroso proceso de tratamiento de efluentes antes de ser devuelta al ambiente. Este proceso empieza con la separación de la grasa, para lo cual se utiliza un equipo denominado “flotador de aire disuelto”. Tras la separación, la grasa es deshidratada y utilizada como combustible para la caldera generadora de vapor. Esto, a su vez, evita la compra de combustibles fósiles que contaminan el aire, una manera más en que la empresa protege al medio ambiente. Así como también reutiliza dicha agua en el riego de plantas.
- Instalación de nuevas maquinarias que reduzcan el impacto de nuestro proceso en la Planta de Harina
- Realizamos una campaña de voluntarios con el fin de fomentar concienciación en el cuidado del medio ambiente, para lo cual se realizó trabajos interinstitucionales con la Insititución Yasyreta y el Municipio de Mariano Roque Alonso, quienes definieron un lugar de plantación alrededor de la Planta Industrial, donde se contó con la presencia de 12 voluntarios internos de pollpar y voluntarios de la comunidad, se realizó la plantación de 40 plantines donados.
- Se establece un canal de comunicación con la comunidad para la recepción de reclamos y sugerencias con el fin de resolver inconvenientes y dar un retorno favorable a las mismas.

- Se estableció una política de manejo de materiales en desuso vinculado a la reducción de residuos dentro de la empresa y también el reciclaje y distribución entre los colaboradores que estén en necesidad para ser donados.

## El Compromiso de Pollpar S.A. con el Medio Ambiente



Por el Ing. Erik Cattabeni  
Gerente de Mantenimiento Exterior, Subproducción y Pico

Como resultado del proceso de faena de pollo, se producen distintos residuos, tanto sólidos como líquidos y gaseosos. El cuidado al medio ambiente exige que Pollpar transforme dichos residuos en productos de valor comercial, que luego son destinados a diversas industrias.

### Residuos Sólidos

El tratamiento de estos residuos inicia en la planta de faena, donde las plumas, vísceras, patas y otros subproductos no destinados para el consumo humano son producidos. De aquí son transportados hasta la fábrica de harinas, utilizando bombas de vacío y viajando por caños especiales. Utilizando equipos especiales de alta tecnología, la sangre, vísceras, plumas y patas son cocidas a alta temperatura, luego

premiadas y molidas. Como resultado se obtiene:

- Harina de pluma
- Harina de sangre
- Harina de vísceras
- Aceite de pollo

Una vez embolsados o llevados a taquas, los productos mencionados son vendidos como materia prima de alta calidad para empresas de alimento balanceado y comida de mascotas nacionales y extranjeras. Su alto contenido de proteína y energía los convierten en productos codiciados para la elaboración de alimento para animales.

### Residuos Líquidos

El proceso de faena utiliza agua que debe ser devuelto al medio am-

iente tras un riguroso tratamiento.

El proceso de tratamiento de este efluente inicia con la separación de la grasa, para lo cual se utiliza un equipo denominado "flotador de aire disperso". Tras la separación, la grasa es deshidratada y utilizada como combustible para la caldera generadora de vapor. El tazo de la grasa como combustible evita la compra de combustibles fósiles que contaminan el medio ambiente.

El agua separada de la grasa es tratada con bacterias que consumen los restos de materia orgánica contenida en ella, resultando un agua transparente y hasta 3 veces más limpia que lo establecido por las leyes ambientales.



Agua transparente y hasta 3 veces más limpia que lo establecido por las leyes ambientales.

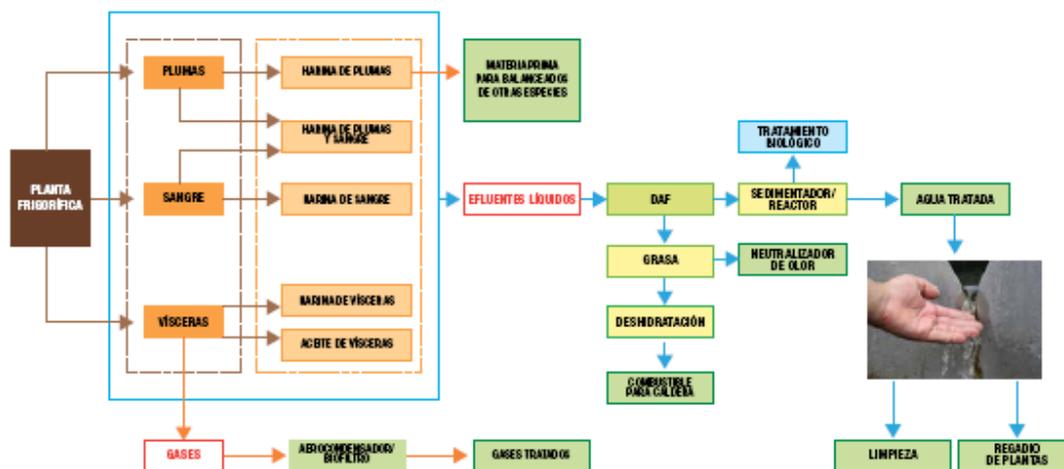
### Residuos Gaseosos

Para evitar los malos olores que provienen del proceso de cocida de harinas, Pollpar ha invertido en equipos altamente especializados. Los dos principales, llamados "ne-  
recondensador" y "biofiltro", tienen la función de capturar y tratar los gases. Como complemento, se

utilizan "neutralizadores de olor" (perfumes) naturales en diversas etapas de producción, que contribuyen a un ambiente más agradable.

De esta manera, Pollpar trata todos los residuos producidos por la empresa, tanto sólidos como líquidos y gaseosos. El compromiso de la

empresa con el medioambiente es parte integral de la visión ideada por sus propietarios y colaboradores, momento a lo que se suma con la incorporación de tecnología más eficiente, contribuyendo a un Paraguay más limpio y sano.



Flujograma de proceso del tratamiento de residuos de Pollpar S.A.

---

## **Anticorrupción**

- Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y soborno.

### **Compromiso**

- Política de Integridad de proceso
- Certificación de ISO 9001/2015

### **Acciones**

- Se implementaron sistemas informáticos para acompañar el proceso de crecimiento de la empresa y formentar la transparencia en la gestión. Se implementó nuevo software (agrosis) con el fin de lograr mejora de procesos productivos, administrativos y reducción de costos.
- Formalización de las acciones de la empresa en todas sus áreas, medio por lo cual nos comprometemos a cumplir inicialmente las normativas legales vinculadas a toda nuestra gestión.
- Se cuenta con un procedimiento de compras, buscando lograr la transparencia de la gestión.
- Evaluación de proveedores, permite tener resultados más objetivos ya que un mismo proveedor puede ser evaluado por diferentes evaluadores.

Periodo: Enero a diciembre de 2019

Responsable de preparación informe: Maria José Fernández

Verificado por : Violeta Corvalán

Contacto: Violeta Corvalán

Gerente RRHH y Desarrollo Organizacional

Dirección: Calle 1 y 2 de febrero. B° San Blas (Mariano Roque Alonso – Paraguay)

Teléfono: 595 21 752 131 – 0983 450 240