

GUIA INTERNA PULPERIA QUILAPAN 2020

Política interna colaborativa y procesos generales de inducción



ÍNDICE

REGLAMENTO INTERNO	6
REGLAS DE SEGURIDAD	10
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	12
EMPRESA B	12
POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD Y SUS 3 DESAFÍOS	12
1. Preservación del medio ambiente y del terruño	12
2. Implicación social al servicio de la comunidad nacional	12
3. Defensa de la cultura, historia, patrimonio y del saber hacer local	13
CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA	13
POLÍTICA DE DENUNCIA	16
PROCOLO RELACIÓN CON PULPERIA QUILAPAN	17
POLÍTICA DE CONTRATACIONES LOCALES	18
LABEL QUILAPAN	19
AHORRO DE ENERGÍA	24
RECICLAJE - POLÍTICA TRATAMIENTO DESECHOS	24
POLÍTICA DE CUIDADO EN OFICINA VIRTUAL	25
POLÍTICA GENERAL	27
HISTORIA DE LA PULPERÍA	27
Organigrama	27
HORARIO	28
REUNIÓN MENSUAL	28
REMUNERACIÓN	28
SINDICATO	29
ASISTENCIA PERFECTA	30
DIA FERIADO	30
HORAS EXTRA	30
AGUINALDO	30
COMIDA DEL PERSONAL	31
VACACIONES - LICENCIAS	31
Licencias especiales	32
PROPINA	33
TRANSPORTE SUBVENCIONADO	33
BONO	33
GRATIFICACIÓN Y PREMIOS	34
SALIDA DE EMPRESA	34

PROGRAMA INTEGRACIÓN NUEVO EMPLEADO	34
CAPACITACIÓN	34
PRÉSTAMO	35
VOLUNTARIADO	35
CUMPLEANOS	35
TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL	35
REQUISITOS LEGALES PARA TRABAJAR	37
LIBRETA SANITARIA	37
CERTIFICADO MANIPULACION DE ALIMENTOS	39
REGLAS DE HIGIENE Y LIMPIEZA	39
INSTRUCCIONES PRODUCTOS DE LIMPIEZA - DESINFECCIÓN	40
PROGRAMA SEMANAL DE LIMPIEZA SALON	40
PROGRAMA SEMANAL DE LIMPIEZA COCINA	41
REGLAS EN COCINA	43
CONTROL MERCADERIA	43
STOCK	43
MENÚ	43
PRODUCCIÓN	44
MISE EN PLACE	44
DESPACHO	45
TAREAS DE OCIO	45
REGLAS EN SERVICIO	45
ATENCIÓN AL CLIENTE	45
CONOCIMIENTO	45
VOZ, CONDUCTA Y ASPECTO GENERAL	49
TOMAR UNA RESERVA	51
INICIO DE TURNO	51
CIERRE DE TURNO	52
MISE EN PLACE	53
TOMA DEL PEDIDO	54
ESTADÍA DEL CLIENTE	54
SECUENCIA DE LOS PLATOS	55
ENTREGA DEL PEDIDO	56
SERVICIO DE BEBIDAS	56
CIERRE DE LA MESA	58
ESTRATEGIA DE SERVICIO ALTA FRECUENTACIÓN	58
CASO PRÁCTICO	60

14 preguntas que hacen los clientes a los camareros y cómo responderlas	63
TAREAS DE OCIO	66
DESCRIPCIÓN DE PUESTO - DIAGRAMA DE FUNCIÓN	67
BARTENDER	67
BACHERO - AYUDANTE DE COCINA	67
PASANTÍA	68
CAJERO	69
ALMACENERO	69
PROGRAMADOR CULTURAL	69
COMUNICACIÓN Y MARKETING	69
SERENO	69
CHEF DE COCINA	69
ENCARGADO ADMINISTRATIVO	70
ENCARGADO GENERAL	70
NOTIFICACIÓN GUIA INTERNA RENOVADA CADA AÑO VERSIÓN 08/2019	70

.....

GUIA INTERNA PULPERIA QUILAPAN

Política interna colaborativa y procesos generales de inducción

La pulpería Quilapán es un bar, un almacén y un club social con una propuesta gastronómica, social y cultural. Rescatamos las tradiciones nacionales, el patrimonio histórico, las costumbres y la cultura argentina.

Nuestra empresa tiene esos valores que guían nuestro equipo de trabajo:

Respeto, Puntualidad, Responsabilidad, Compromiso, Calidad y Seguridad.

“Felicitaciones. Si estás leyendo este documento es que sos parte del equipo de la pulpería Quilapán. ¡Bienvenido pulpero! Desde ya cuenta con el apoyo del manager y el mío para realizar y desarrollar tu función dentro de la pulpería Quilapán. Esperamos que puedas echar raíces y crecer junto a nosotros. Permíteme siempre tu opinión y sugerencias para mejorar nuestras propuestas. Buscamos la participación activa de todos, ya que cada acción que uno realice en la empresa puede tener impacto positivo.

*Las bases de nuestro emprendimiento son los valores de **confianza, profesionalismo y solidaridad**. Nuestro objetivo superior: **la calidad de servicio** para ofrecer una experiencia única a cada uno de nuestros clientes. La eficiencia y eficacia de los procesos de trabajos están sujetas y abiertas a mejoras constantes, a procesos de evaluación de sí mismo y de quienes cumplen las distintas funciones, pero son también **colaborativo** porque somos un equipo de trabajo.*

El objetivo de este documento es proporcionar toda la información necesaria para poder desempeñarte cómodamente dentro de la pulpería. Te presento las funciones de cada cargo y los procedimientos de trabajos de cada miembro del equipo. Cada uno es responsable de le la cadena de servicio y del éxito de la pulpería Quilapán. Este reglamento colaborativo integra también el código de ética empresarial. Toda sugerencia de tu parte para mejorar este manual es bienvenida (sugerir edición o añadir comentario).

“En el desarrollo de la actividad prevista en el objeto social, la Sociedad velará por la generación de un impacto social positivo para la sociedad, las personas vinculadas a ésta y el medioambiente.social.- En el desempeño de su cargo, los administradores deberán tener en cuenta en sus decisiones y actuaciones los efectos de dichas decisiones o actuaciones con respecto a los intereses de (i) los socios, (ii) los empleados de la Sociedad y e sus filiales; (iii) los clientes, proveedores y otras partes directa o indirectamente vinculadas a la Sociedad, como por ejemplo, la comunidad en donde, directa o indirectamente, opera la Sociedad. Asimismo deberán velar por la protección del medio ambiente local y global y por los intereses de la Sociedad en el corto y largo plazo. El cumplimiento de la obligación antedicha por parte de los administradores sólo podrá ser exigible por los socios y la sociedad.” FOLIO 165 - escritura 64 - contrato social PULPERIA QUILAPAN SRL

Buen trabajo,

Grégoire Fabre

REGLAMENTO INTERNO

1. **Preliminar.** *El Reglamento Interno tiene por finalidad establecer las normas de observancia obligatoria para el personal, efectivo o transitorio, que forma parte de la PULPERIA QUILAPAN, en adelante, la **Empresa**. El mismo procurará la realización de la actividad de la **Empresa** de una manera precisa y eficaz, con los consecuentes resultados. El incumplimiento del Reglamento será motivo suficiente para la aplicación de apercibimientos, sanciones y hasta la desvinculación inmediata del personal afectado a esta **Empresa**.*

Instruimos al directorio y a las personas en cargos gerenciales acerca del [Guía interna gerencia](#) pulperia Quilapan de manera continua. Instruimos a todos los trabajadores recién contratados acerca del guía interna. Comunicamos los cambios realizados al guía interna cuando se actualiza.

Normativa General. *Es exigible a todos los **Empleados** que desempeñan funciones en esta **Empresa**, de modo permanente o temporario, el cumplimiento de las siguientes normas:*

Las únicas personas facultadas para dar instrucciones al personal, así como para imponer disciplina, son aquéllas que ocupan cargos de supervisión, conforme a las políticas emanadas de la Gerencia de la **Empresa**.

El lugar de trabajo es aquel que destine la **Empresa** para que el **Empleado** desempeñe sus tareas. La **Empresa** requiere de sus colaboradores la observancia de las normas contenidas en este Reglamento Interno, pues su finalidad es lograr una integración óptima de las relaciones entre aquélla y los **Empleados** para la obtención de objetivos comunes. El presente reglamento se aplica a todos los locales de la **Empresa**, ya sea en la Pulpería, en sus oficinas o en los eventos en los cuales la **Empresa** participa.

- 1.1. Todos los **Empleados** deberán tener un trato respetuoso con los/as compañeros/as de trabajo, con sus superiores y con todas aquellas personas que estén relacionadas con la **Empresa**, tales como clientes, proveedores o meros visitantes ocasionales. La buena conducta, el mutuo respeto entre trabajadores y superiores, la dedicación y contracción al trabajo, es una condición ineludible para la permanencia de los **empleados** en la **Empresa**. El mal comportamiento donde se contemplan las prácticas esperables de los colaboradores respecto a la no discriminación, la inclusión y el respeto a la mujer será sancionado con el despedido de la persona de la empresa. La empresa aplica el Código de Conducta Nacional para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en viajes y Turismo.
- 1.2. Mientras esté vigente el contrato de trabajo con la **Empresa**, el **Empleado** no podrá realizar trabajo con cualquier entidad pública o privada que tenga relación contractual con la **Empresa**.
- 1.3. Todo **Empleado** estará obligado a mantener reserva ante terceros sobre las actividades de la **Empresa**. Toda la información que el **Empleado** conozca de la **Empresa** es de carácter confidencial y no puede ser transmitida a terceros.
- 1.4. El **Empleado** con mayor experiencia, deberá colaborar en la enseñanza de las tareas que conozca, hacia aquellas personas cuyo ingreso sea reciente y/o su experiencia no sea la indicada para las tareas a desarrollar.

- 1.5. Las sugerencias, inquietudes y/u observaciones del **Empleado** se harán personalmente a quien fuere su superior inmediato, el que a su vez las transmite a las autoridades de la **Empresa**.
- 1.6. **JORNADA DE TRABAJO. INGRESO Y EGRESO.** Todo el personal está obligado a ajustar su asistencia a los horarios que la pulpería Quilapán tiene establecidos o los que pudiera establecer según la estación temporal en que se trabaje, las tareas que se realice y las necesidades del trabajo. Para facilitar el control de ingresos y egresos de personal, los trabajadores deberán registrar el horario de ingresos y egresos mediante sistema de registro electrónico o sobre la planilla de control manual de horario.
En dicho registro, cada uno de los dependientes de la **empresa** deberá dejar constancia de lo siguiente:
 - 1.6.1. Horario de ingreso a la **empresa** al iniciarse las tareas del día.
 - 1.6.2. Horario de salida a almorzar y horario de regreso del almuerzo (cuando el almuerzo se hace al exterior del lugar de trabajo).
 - 1.6.3. Horario de finalización de la jornada de trabajo.
 - 1.6.4. El gastronómico argentino trabaja por semana : 5,5 días de 8 horas + 1 hora de pausa. En la pulpería, los empleados tienen entre uno y dos francos por semana y trabajan entonces 5 o 6 días por semana. Una vez al mes y de manera puntual para poder recibir grupo o hacer tareas de limpieza general se puede trabajar el martes o el lunes. Los empleados trabajan entonces un mínimo de 40 horas y hasta 44 horas. *Este tiempo liberado corresponde a 18 horas por mes, sea 216 horas por años (27 días).*
 - 1.6.5. Dado que los incumplimientos de horarios de trabajo tendrán como consecuencia la aplicación de sanciones. La obligación del personal de registrar sus ingresos y egresos, cualquiera fuera la razón que los origine, es de cumplimiento estricto. El incumplimiento por parte del personal podrá acarrear la aplicación de sanciones disciplinarias. Cada fin de mes la hoja con los horas efectuadas será firmada por el empleado.
- 1.7. El **Empleado** deberá, en todos los casos, anticipar de 15 minutos su horario de entrada a la **Empresa** para el cambio de indumentaria, sea que dicho cambio se deba a preferencia personal del **empleado** o por utilización de ropa de trabajo específica por la tarea a realizar. El horario de trabajo comenzará una vez que el **Empleado** se encuentre vistiendo la indumentaria de la **Empresa**. Recién en ese momento podrá fichar su ingreso. Lo mismo será aplicable respecto del egreso, pues el cambio de indumentaria para retirarse deberá efectuarse fuera del horario de prestación de tareas, es decir, luego de fichar el egreso. Para el caso que el **Empleado** esté prestando tareas fuera de la **empresa** y por alguna circunstancia se retire directamente desde el lugar de prestación de aquellas hacia su domicilio, podrá ser dispensado de fichar, en cuyo caso deberá completar una planilla con el horario en que se retira. Esta planilla será adosada al legajo del **Empleado**.
- 1.8. La asistencia del **Empleado** a sus tareas deberá ser perfecta y sus inasistencias deberán ser notificadas con anticipación y fehacientemente justificadas, caso contrario, será pasible de las sanciones disciplinarias. El **Empleado** deberá comunicar las inasistencias a la **Empresa**, o retrasos, con un mínimo de 2 (dos) horas antes de iniciar el día laboral. La

- comunicación de la inasistencia deberá ser por escrito. Luego efectuada la reincorporación a las tareas, el **Empleado** deberá justificar ante la **Empresa** la inasistencia mediante el certificado médico, de examen o el que se requiera según sea la inasistencia.
- 1.9. Si durante el horario laboral el **Empleado** se ausentara de la **Empresa** sin autorización de su superior, será pasible de sanción disciplinaria.
 - 1.10. El **Empleado** que trabaje en jornada completa dispondrá de 1 (una) hora para almorzar. Los **Empleados** afectados a la misma área no podrán almorzar de modo simultáneo, siempre deberá quedar un **Empleado** del área para la atención de la misma. El horario de pausa tiene que estar dentro del tiempo de trabajo para hacer un corte y tener un tiempo de descanso. No se puede tener al final.
 - 1.11. Las disposiciones relacionadas con la entrada y salida de la **Empresa** deberán ser cumplidas rigurosamente por el personal, salvo caso de fuerza mayor o permiso otorgado por la gerencia de la **Empresa**.
 - 1.12. **ENFERMEDADES Y ACCIDENTES DE TRABAJO.** En caso que la ausencia del **Empleado** esté motivada por una enfermedad con imposibilidad de deambular, deberá notificar fehacientemente a la **Empresa** el motivo de la ausencia y el domicilio donde se encuentra. Esta comunicación deberá efectuarse con una anticipación mínima de 2 horas de comenzada la jornada laboral y no más allá de transcurridas 2 horas de comenzada la jornada laboral. La **Empresa** enviará un médico para constatar tales datos. En caso que la enfermedad no le impide deambular, el **Empleado** deberá presentarse en el consultorio médico en el horario que indique la **Empresa** en la oportunidad. En caso de indisposición durante las horas de trabajo, el **Empleado** deberá comunicar el hecho y presentarse en el consultorio médico, en el horario que se le comunicará en la oportunidad.
 - 1.13. En caso que el **Empleado** se accidenta en el transcurso del desarrollo de la actividad laboral, deberá informar de inmediato a la **Empresa** para que ella informe a la **ART**. En caso que el **Empleado** se accidenta en el trayecto a su hogar, o de su hogar a la **Empresa**, deberá proceder de igual modo.
 - 1.14. **UTILIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO.** El **Empleado** deberá utilizar correctamente y preservar los elementos de trabajo. El incumplimiento de esta exigencia será motivo suficiente para que, en caso de que las roturas o desperfectos no correspondan al lógico desgaste, la **Empresa** sancione al, o a los, responsables y descuenta del salario los daños ocasionados.
 - 1.15. **ASIGNACIONES.** En virtud de la reglamentación vigente, para que el **Empleado** perciba las asignaciones por hijo, escolaridad y ayuda escolar, deberá presentar la documentación correspondiente ante la **Empresa**.
 - 1.16. **MEDIDAS DISCIPLINARIAS.** La **Empresa** podrá aplicar al **Empleado** las medidas disciplinarias proporcionadas a las faltas o incumplimientos cometidos por aquél. El **Empleado** contará con un plazo de 30 días corridos para impugnar la sanción. Si dentro de ese plazo el **Empleado** no la impugna, se la tendrá por aceptada.
 - 1.17. **HIGIENE EN EL TRABAJO.** Es condición para la prestación de servicios en la **Empresa**, la correcta higiene y pulcritud que todo **Empleado** que se desempeñe en ella debe observar. La desatención de este aspecto será sancionada.

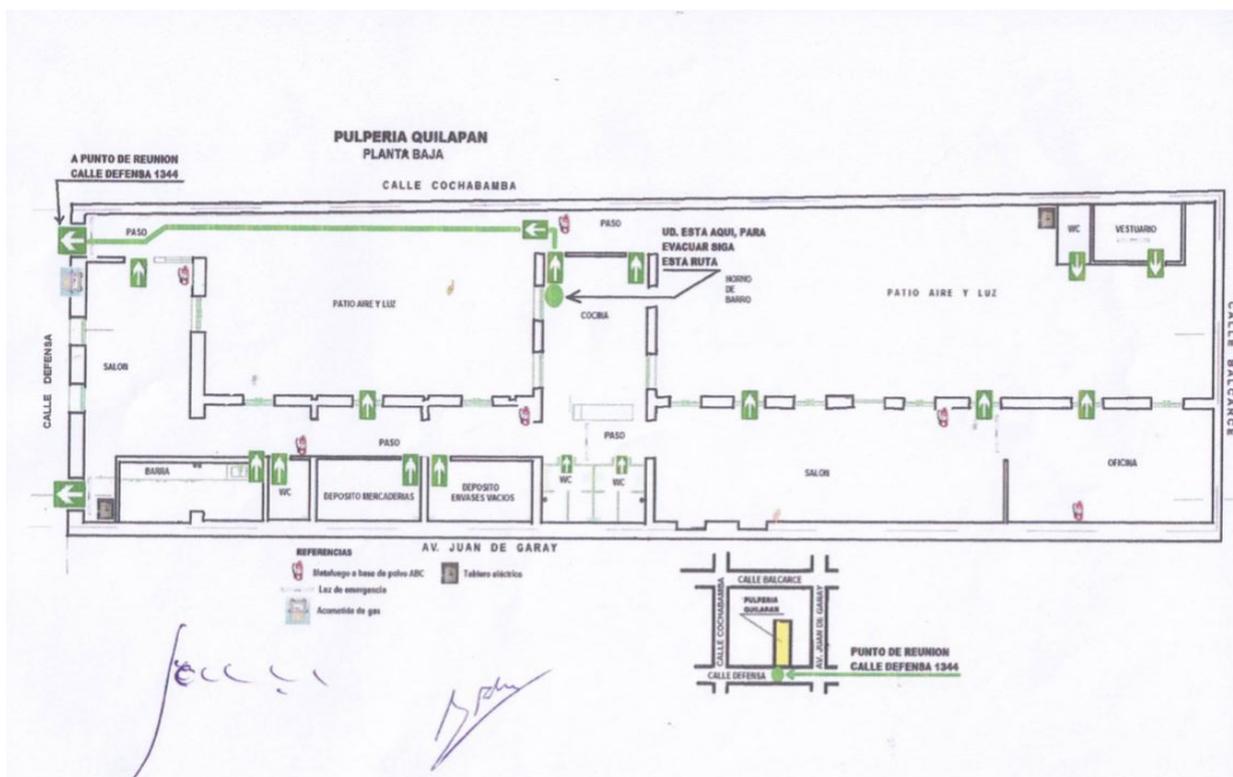
- 1.18. El **Empleado** deberá utilizar obligatoriamente la indumentaria que la **Empresa** le proporciona. La misma será entregada por la **Empresa** con cargo a cada una de las personas que se desempeñen en la actividad. Su cuidado y preservación, al igual que su correcto uso, será exigible hasta su lógico deterioro, momento en el cual será reintegrada a la **Empresa** y facilitado su recambio. El extravío, robo o hurto de la misma será descontado del salario del **Empleado** y será motivo de sanciones. El personal que deba cambiarse de ropa para trabajar tiene a su disposición un vestuario con armarios individuales, donde podrá guardar la ropa y sus efectos personales. No se deben dejar cosas de valor en los casilleros pues la **Empresa** no se responsabiliza por faltas o sustracciones de dichos efectos. Los armarios podrán ser inspeccionados en cualquier momento en presencia del interesado, por una persona autorizada por la **Empresa**, estando vedado guardar en los mismos, otros elementos que no sean los efectos personales indispensables.
- 1.19. El **Empleado** deberá mantener su lugar de trabajo debidamente aseado, limpio y ordenado. Terminada la tarea que esté desarrollando, deberá limpiar inmediatamente los implementos utilizados y dejar debidamente ordenado el sector de trabajo.
- 1.20. **PROHIBICIONES.** El **Empleado** no podrá usar el teléfono de la **Empresa** con motivo de cuestiones personales.
- 1.21. El **Empleado** no podrá leer diarios, revistas y/o libros, durante el desarrollo de sus tareas. En caso de gozar de tiempo libre por haber terminado sus tareas, deberá consultar a su superior, acerca de otras labores que se encuentran pendientes de realización.
- 1.22. El **Empleado** no podrá recibir visitas personales de ninguna índole en el lugar de trabajo durante el desarrollo de sus tareas.
- 1.23. Durante el horario laboral el **Empleado** tiene prohibido:
 - 1.23.1. Utilizar Internet en cuestiones que no se correspondan con la prestación de sus tareas.
 - 1.23.2. Utilizar chats para cuestiones de índole personal.
 - 1.23.3. Escuchar la radio, discos compactos o grabadores o aparatos similares.
- 1.24. Durante las horas de trabajo, una actitud profesional tiene que estar respetada. Los empleados no podrán conversar entre ellos ni con terceros, respecto a cuestiones ajenas a la empresa. La empresa tolera las conversaciones abiertas sin relación directa con el trabajo durante los tiempos de limpieza para permitir un mejor entorno en el trabajo.
- 1.25. El **Empleado** tiene prohibido durante el desarrollo de sus tareas:
 - 1.25.1. Tomar mate.
 - 1.25.2. Usar celular. El uso del celular durante los horas de trabajo está prohibido.
 - 1.25.3. Comer y/o tomar productos de la **empresa**.
 - 1.25.4. No estar informado de las actividades de la pulpería.
 - 1.25.5. Desconocer los productos en stock.
 - 1.25.6. No estar afeitado. Usar un perfume de fuerte fragancia ó maquillajes intensos. Usar piercing, anillos, collares o símiles. Andar con las manos sucias. Comerse las uñas. Tocarse el pelo.
 - 1.25.7. Apoyarse a un mueble o a una pared. Tener las manos en los bolsillos o cruzarse de brazos.
 - 1.25.8. Pronunciar la palabra propina o inducir que el servicio no está incluido.

- 1.25.9. La propina se comparte a parte igual entre el personal de cocina, servicio, mantenimiento y pasante. Los extra tienen derecho a la propina desde su primer día de trabajo.
- 1.25.10. Hablar más de 3 minutos con un cliente, al menos que haga preguntas que induzcan a que quiere seguir hablando y que no hay otras mesas que esperan. Tiene que poder encontrar un equilibrio en la distribución de su tiempo entre las distintas mesas.
- 1.25.11. Presionar al cliente al cierre del local.
- 1.25.12. La falta de cortesía, o respeto para un cliente o compañero de labores.
- 1.25.13. Rechazar la entrada a cualquier persona no agresiva. Si un cliente tiene un comportamiento problemático será acompañado con cortesía a la calle.
- 1.26. El **Empleado** tiene prohibido fumar o tomar alcohol dentro del ámbito de la **Empresa**. Esta prohibición no regirá durante algunos eventos específicos organizados por la dirección de la **Empresa**.
 - 1.26.1. Está estrictamente prohibido de tomar pausa o fumar durante el servicio. (12h30/14h30) - 20h/22h)
- 1.27. El **Empleado** que por motivos particulares quiera cambiar de turno o lugar de trabajo, presentará por escrito a la **Empresa** su inquietud y los motivos de la misma. Queda a consideración de la **Empresa** la aceptación o rechazo de la petición.
- 1.28. El guía interno colaborativo de la pulpería es parte integrante del reglamento interno.
- 1.29. Dentro de los 10 (diez) días de notificado, el **Empleado** deberá presentar en la **Empresa**:
 - 1.29.1. Antecedentes de reincidencia (antecedente penal).
 - 1.29.2. Constancia original de C.U.I.L.
 - 1.29.3. Libreta Sanitaria vigente.
 - 1.29.4. Certificado de domicilio.
 - 1.29.5. La enumeración es enunciativa y podrá modificarse o ampliarse en razón de las necesidades de la **Empresa**.
- 1.30. **DOMICILIO**. El domicilio que declare el **Empleado** será tenido como válido para todos los efectos que surjan de la celebración, desarrollo o extinción de la relación laboral. En caso de cambiar de domicilio, es responsabilidad del **Empleado** comunicar dicho hecho a la **Empresa**, y efectuar entrega de la constancia gestionada ante el organismo que corresponda en la que conste su nuevo domicilio dentro de las veinticuatro (24) horas de realizado el cambio de domicilio. Si el **Empleado** no informará dicha situación, se considerará válido el último domicilio denunciado conforme las pautas explicadas

2. REGLAS DE SEGURIDAD

- 2.1. Cada uno de los miembros del equipo tiene que prestar un atención particular a la seguridad.
 - 2.1.1. Conocer el uso del maquinaria antes de utilizarlo. Preguntar siempre a su encargado si persiste una duda.

- 2.1.2. Siempre se tomarán todas las precauciones necesaria para el uso de materia peligrosa con guante y gafas de protección (producto de limpieza corrosivo, jabalina, nitrógeno, etc).
- 2.1.3. Cada empleado tiene un **rol definido en el plano de evacuación**. Cada empleado participa dos veces al año a un simulacro de incendio.
- 2.1.4. Siempre se tiene que ordenar las escaleras en el stocks. No tienen que estar accesible al público.
- 2.1.5. Se tiene que señalar cuando el piso esta mojado para prevenir los riesgos de caídas.
- 2.1.6. Conocer los **contactos de emergencia**.
 - 2.1.6.1. Policía Federal: 101
 - 2.1.6.2. Emergencia CABA: 103
 - 2.1.6.3. Bomberos: 100
 - 2.1.6.4. Comisaría Vecinal 1 B Anexo - +54 11 4307 05 37
 - 2.1.6.5. Gerente +41 77 522 88 89
- 2.1.7. Conocer la ubicación de los matafuegos (plano de evacuación) y la Farmacia (a la caja).
- 2.1.8. Siempre las puertas del stock, de la cocina, de la escalera caracol del local del personal / sereno y del entepiso de la cocina tienen que permanecer cerrada porque no son espacio accesible al público.
- 2.1.9. Tener un atención especial con:
 - 2.1.9.1. Los manteros.
 - 2.1.9.2. Los clientes sospechosos.
 - 2.1.9.3. Un objeto tirado que puede provocar una caída.
 - 2.1.9.4. Un niño jugando con el fuego.
- 2.1.10. Plano de evacuación



3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

3.1. EMPRESA B

- 3.1.1. La pulpería Quilapán trabaja para devenir una empresa B y mejorar cada día su notación. Con <https://sistemab.org/> trabajamos por una economía donde el éxito se mida por el bienestar de las personas, de las sociedades y la naturaleza.
- 3.1.2. Requisito Empresa B
 - 3.1.2.1. [Planilla proveedor cliente actualizada](#). Tienes que solamente activar seleccionar las columnas que tienen "LABEL B PRODUCTOR / EVENTO" en línea 2. Activar el filtro de la columna AN / "Label B" y elegir "LABEL B EVENTO // LABEL B PRODUCTOR"

3.2. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD Y SUS 3 DESAFÍOS

3.2.1. **1. Preservación del medio ambiente y del terruño**

- 3.2.1.1. Respetar la naturaleza y la biodiversidad.
- 3.2.1.2. Valorizar la agricultura de subsistencia en detrimento de la agricultura intensiva.
- 3.2.1.3. Promover prácticas productivas ecológicas y responsables.
- 3.2.1.4. Reintroducir productos desaparecidos, olvidados o descentralizados al mercado local.
- 3.2.1.5. Promover la autosuficiencia energética (equipos para generar electricidad, agua caliente y frío/calor de modo ecológico).
- 3.2.1.6. Practicar y facilitar el reciclaje de los residuos (colocación de contenedores de cartón y plástico, y recuperación de los residuos orgánicos para el abono de la huerta).
- 3.2.1.7. Limita los despilfarros relacionados con la producción, el embalaje y el transporte (embalajes en papel reciclado, botellas consignadas).
- 3.2.1.8. Cultiva hierbas aromáticas, frutas y verduras en su huerta orgánica donde también se crían gallinas, conejos y gansos.

3.2.2. **2. Implicación social al servicio de la comunidad nacional**

- 3.2.2.1. Revalorizar el trabajo y el estatuto del agricultor y el artesano, sosteniendo su adhesión al terruño.
- 3.2.2.2. Reforzar la identidad de estos actores sociales gracias a las técnicas de comunicación modernas (Internet, foros online, videos).
- 3.2.2.3. Verificar que los colaboradores remuneren a sus empleados sin distinción de origen, género o religión.

- 3.2.2.4. Fomentar un entorno de trabajo saludable y seguro que garantice el bienestar y las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- 3.2.2.5. Facilitar el acceso al aprendizaje y a las capacitaciones específicas para que los productores puedan evolucionar profesionalmente y responder a los imperativos actuales del mercado, revelando sus capacidades y sus talentos.
- 3.2.2.6. Sostener a los productores en el contexto de una economía sustentable.
- 3.2.2.7. Incentivar al consumidor en su búsqueda de identidad.
- 3.2.2.8. Trabajar en la difusión de la identidad cultural argentina contenida en los productos y sus respectivos procesos de elaboración.
- 3.2.2.9. Funcionar en el barrio como centro social, promoviendo iniciativas destinadas al bienestar y a la integración de sus vecinos.

3.2.3. **3. Defensa de la cultura, historia, patrimonio y del saber hacer local**

- 3.2.3.1. Invitar al consumidor a preguntarse sobre el medioambiente local, sus incógnitas y lo que está en juego.
- 3.2.3.2. Desarrollar el consumo local, respetando las raíces culturales y reforzando la identidad y cohesión social.
- 3.2.3.3. Sensibilizar y reconciliar al consumidor con su patrimonio y estimular la toma de conciencia sobre su inmensa riqueza.
- 3.2.3.4. Sostener el aprendizaje del saber hacer local tradicional y su transmisión intergeneracional.
- 3.2.3.5. Trabajar en la difusión de las técnicas agrícolas tradicionales.
- 3.2.3.6. Otorgarle vida a las tradiciones musicales y artísticas locales. Potenciar la inventiva y la creatividad que revisten las tradiciones.
 - 3.2.3.6.1. FECHA
 - 3.2.3.6.2. ACLARACIÓN
 - 3.2.3.6.3. DNI

3.3. CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA

3.3.1. **Nuestro valores y cultura.**

Basados en el respeto, la confianza y en ofrecer un resultado de calidad, generamos un espacio de trabajo donde la colaboración y la transparencia son intrínsecos en el día a día. A partir de estas características, rompemos con la estructura jerárquica de las organizaciones tradicionales con una estructura horizontal y una cultura participativa. Las personas son el centro de nuestra atención.

3.3.2. **Los que componemos la pulpería Quilapán deseamos alinearnos en esos 3 pilares; son la base de lo que hacemos:**

- 3.3.2.1. La excelencia gastronómica en cocina y servicio, reflejada a través de la técnica, metodología y resultados que ofrecemos.
- 3.3.2.2. Relación sincera y de largo plazo con los clientes, basada en el compromiso con sus esperanzas y en el valor agregado de las soluciones generadas.

- 3.3.2.3. Calidad humana, fundada en la apertura de la gestión interna, igualdad de posibilidades y responsabilidades en todos nuestros integrantes, con fuerte foco en la unidad grupal.

3.3.3. **Perfil de la Pulpería Quilapan.**

Somos curiosos por naturaleza; buscamos aprender de cada cosa que hacemos, sobre todo de de las críticas que recibimos y de los desafíos. Como consecuencia, estamos en constante crecimiento y tratamos de transmitir todo lo aprendido al resto del equipo. Con una personalidad cuestionadora y proactiva, buscamos alcanzar nuestros objetivos de la mejor forma posible. Nos interesa mucho mantenernos actualizados, por lo que invertimos tiempo en analizar las nuevas ofertas gastronómicas, asistir a conferencias y reuniones. También nos gusta difundir lo que aprendemos en el blog de la pulpería.

3.3.4. **Estructura organizacional.**

Con estructura horizontal queremos decir que no hay nadie sobre nadie; todas las personas tienen voz y pueden dar sus puntos de vista sobre distintos temas del día a día. La estructura se divide en 3 círculos:

- 3.3.4.1. Pulpero: La mayoría de los integrantes somos Pulpero, esto quiere decir que tenemos voz y voto en temas de gestión de la empresa.
- 3.3.4.2. Aspirante a Pulpero: Si bien la mayoría de los integrantes somos pulperos, los recién ingresados todavía no deciden sobre temas críticos de negocio. Necesitan empaparse de nuestra cultura, enfocarse en el proyecto y demostrar que están interesados en participar de la gestión.
- 3.3.4.3. Socios: Los socios son Pulperos que asumen la responsabilidad legal de la empresa.

3.3.5. **Transparencia**

3.3.5.1. **Números abiertos.**

Si queremos que las personas puedan tomar decisiones estratégicas informadas y trabajar con autonomía, es necesario que tengan acceso a los números detrás de la empresa. Es por esto que todos los pulperos tenemos acceso a:

3.3.5.1.1. **Números de la empresa.**

¿Cuánto se les cobra a los clientes? ¿Cuánto pagamos por alquiler? ¿Qué margen dan los proyectos? Todos los pulperos podemos contestar estas preguntas y más. Esta información es accesible en todo momento, y cada mes en nuestra reunión de pulperos seguimos de cerca su evolución para que todos la tengan en cuenta en su día a día.

3.3.5.1.2. **Sueldos.**

Quisimos crear un ambiente sano, en donde saber cuánto gana otra persona no sea un tema tabú. Si los sueldos son definidos de forma justa y sin sorpresas, no hay necesidad de esconder esta información. Existen dos tipos de aumentos de sueldo: por inflación y por crecimiento. El aumento por inflación se da al menos dos veces al año y es igual para todos. No tiene en cuenta el crecimiento de cada persona, sólo los índices inflacionarios del momento. Por otra parte, para el aumento por crecimiento hay 3 revisiones al año, partiendo de la evaluación que cada pulpero haya hecho con su mentor, se analiza si el sueldo es representativo de sus responsabilidades. En caso de ser necesario un ajuste de escala, se propone un aumento.

3.3.5.1.3. **Repartición de ganancias.**

Al cierre de cada ejercicio fiscal, dividimos un porcentaje de las ganancias de la empresa entre todos los pulperos. A lo largo de los años fuimos desarrollando e iterando entre todos una fórmula que nos permite

definir cómo dividimos estas ganancias, teniendo en cuenta factores como la dedicación, la antigüedad y la experiencia de cada uno. Creemos que esta es una de las mejores formas de fomentar la responsabilidad y el sentido de pertenencia, donde cada pulpero se compromete con la gestión y el crecimiento de la empresa sabiendo que esto tiene una recompensa acorde.

3.3.6. Comportamientos no aceptados.

Cualquier comportamiento que afecte a nuestra cultura, dañe nuestra relación basada en la confianza o corrompa la relación sincera y de largo plazo con el cliente; no será aceptado. Esto puede incluir: mentiras, peleas, mediocridad, corrupción, etc.

3.3.7. Código de ética.

Este código de ética está dirigido a todos los que somos parte de Pulperia Quilapan. Mediante su cumplimiento, estamos respetando los principios de ética comercial, honestidad frente a los clientes y lealtad frente a todas las comunicaciones de nuestra empresa. Las pautas incluidas en el presente código de ética forman parte del conjunto de normas y reglamentaciones vigentes en nuestra institución. Resulta de suma importancia que todos estemos al tanto de esta política. El objetivo es que todos tengamos pleno conocimiento de la trascendencia de su cumplimiento y que comprendamos el procedimiento a seguir para evitar violaciones a los principios éticos.

3.3.8. Principios fundamentales.

Consideramos prioritario preservar y consolidar relaciones de confianza y beneficio mutuo. Para lograrlo, creemos que es esencial contar con valores y criterios de trabajo comunes. Como empresa, formamos parte de una trama de relaciones comerciales que tiene impactos socioeconómicos diversos, los cuales dependen de las prácticas y valores de sus actores. Nos proponemos de esta manera fortalecer la comunicación y el establecimiento de criterios y bases comunes con toda persona que se relaciona con la Pulpería Quilapan para contribuir juntos al desarrollo sostenible.

3.3.9. No discriminación.

Con el afán de mejorar día a día el entorno laboral, en concordancia con la ley nacional de trabajo y desde el convencimiento de la igualdad de oportunidades, mantenemos una política de no discriminación, fomentando la diversidad y respetando los derechos de todas las personas. Asimismo va en contra de nuestra política y de la ley contratar a personas menores de edad o fomentar el trabajo forzado.

- 3.3.9.1. Género
- 3.3.9.2. Raza
- 3.3.9.3. Color
- 3.3.9.4. Discapacidad
- 3.3.9.5. Opinión política
- 3.3.9.6. Orientación sexual
- 3.3.9.7. Edad
- 3.3.9.8. Religión
- 3.3.9.9. Nacionalidad y/o condición de inmigrante (incluidos los refugiados)
- 3.3.9.10. Estado de VIH
- 3.3.9.11. Pertenencia a sindicatos
- 3.3.9.12. Origen social

3.3.10. No soborno y corrupción.

Nos declaramos totalmente en contra de cualquier tipo de soborno o corrupción y será penalizado según las reglamentaciones vigentes cualquier colaborador que acepte trabajar en esos términos.

3.3.11. **No acoso.**

Nos declaramos totalmente en contra de cualquier tipo de acoso: cualquier acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más empleados, hacia otro u otros dependientes o que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, así como las molestias o burlas insistentes en su contra. Además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descrédito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados.

3.3.12. **Cuidado de la calidad de los servicios.**

Todas nuestras acciones deben tender a la satisfacción de los clientes siempre y cuando no vayan en contra de los valores y políticas de la pulpería Quilapán y de acuerdo con la actividad que la entidad desempeña en la sociedad. En este sentido, se reconoce como objetivo importante de la empresa entregar siempre servicios de alta calidad. La empresa se esfuerza continuamente para mejorar sus servicios a fin de satisfacer o superar las expectativas de los clientes, respetar las especificaciones adecuadas y los acuerdos contractuales, y cumplir con todos los requisitos reglamentarios y legales aplicables. A cada uno de nosotros le corresponde adoptar medidas para asegurar que los servicios que brindemos sean de alta calidad.

3.3.13. **Cumplimiento y alcance.**

Esta política se aplica a todo el staff de la pulpería Quilapán. Se espera que todos los empleados respeten el código de ética y lleven a cabo su labor de manera responsable. Confiamos en la capacidad de análisis de cada uno de los miembros para evaluar continuamente si sus acciones tienen concordancia con los principios y valores de la organización.

3.3.14. La empresa reconoce la ***Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas*** y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (Principios de Ruggie: proteger, respetar y remediar).

3.3.15. La empresa reconoce los ***derechos de los pueblos indígenas***.

3.3.16. Firmamos el ***Código de Conducta para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo*** y somos un ser aliado estratégica para la prevención de la explotación sexual, el trabajo infantil y la trata de personas, a través de lo dispuesto por el Plexo Legislativo de la Nación Argentina. ***“La explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y la trata de personas en la Argentina es un delito severamente penado. Denúncielo llamando al 145”***.

3.4. **POLÍTICA DE DENUNCIA**

3.4.1. **Alcance.** Esta política se aplica a todos los colaboradores y empleados que trabajan dentro de la Pulpería Quilapán.

3.4.2. **Objetivo.** El objeto de esta política es establecer estándares sistemáticos, para registrar y proceder a realizar una denuncia dentro de la empresa. Es

responsabilidad de cada colaborador, informar a la dirección, todas aquellas situaciones donde exista corrupción de cualquier índole. El Denunciante, Colaborador u “Otro”, da a conocer lo que cree que es evidencia de algún robo, hurto, cohecho, colusión u otro acto que pueda menoscabar la salvaguarda de los activos de la empresa, falsear o intervenir informes, controles internos, materias de procedimientos de contabilidad y/o auditoría, o cualquier manipulación de la información y faltas al Reglamento Interno o las leyes vigentes. También aplica para los procesos mediante los cuales el Denunciante comunica evidencias de hechos dentro de la Empresa que atentan a la dignidad humana.

- 3.4.3. **Procedimiento.** El denunciante debe enviar un mail a denuncias@pulperiaquilapan.com. Si el denunciante desea mantener el anonimato, puede utilizar la cuenta de mail pulperiaquilapan@gmail.com - participa2014 - para enviar dicho mail o también utilizar una encuesta de servicio papel del restaurante. Los responsables designados del grupo de #denuncias, son quienes recibe dicha denuncia. Los integrantes del grupo pueden rotar año a año y deberán tener una antigüedad mayor a cuatro años en la empresa. Por defecto es el gerente de la empresa que recibe la denuncia. Para dar curso al procesamiento de una denuncia, ésta debe contener:
- 3.4.3.1. Descripción de los hechos.
 - 3.4.3.2. Lugar y fechas referenciales.
 - 3.4.3.3. Nombre de los involucrados.
- 3.4.4. #denuncias recibe la denuncia. Dependiendo de la criticidad de la misma, se presentará en la próxima reunión de los encargados o, en caso de necesitar atención urgente, se convocará una reunión extraordinaria. En ambos casos, la denuncia se analizará en conjunto con los encargados.
- 3.4.5. #denuncias, podrá efectuar una investigación preliminar para recabar en forma interna o con apoyo de algún profesional, asesores o entidades externas mayores antecedentes y si corresponde dar curso a acciones pertinentes. Luego de analizada la denuncia, los encargados, aplicarán las medidas legales, disciplinarias o despidos. En relación con las denuncias recibidas e investigadas se mantendrá un registro electrónico de auditoría en el Drive, bajo la debida confidencialidad a disposición de los encargados.

3.5. PROCOLO RELACIÓN CON PULPERIA QUILAPAN

- 3.5.1.1. Adhesión a nuestra política de compromiso.
 - 3.5.1.1.1. Valores irrenunciables que sustentan el espíritu de la pulpería Quilapán. Principios compartidos: Respeto - Confiabilidad - Honestidad - Colaboración - Responsabilidad - Transparencia - Planificación - Precisión y rigor - Puntualidad y regularidad - Sustentabilidad - Buena onda.

- 3.5.1.1.2. Respecto el Código de Conducta Nacional para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en viajes y Turismo.
- 3.5.1.1.3. Apoyo a la política de sustentabilidad de la Pulpería Quilapán. La pulpería es un espacio que acerca a los argentinos mediante la interacción entre el productor y el consumidor en constante intercambio de valores sociales, ecológicos y culturales. Se dedica a la defensa del ecosistema, de la identidad social y del patrimonio cultural argentino alrededor de la gastronomía y del artesanía; siendo un espacio de difusión cultural que estimula el desarrollo social y económico de San Telmo.
- 3.5.1.1.4. Garantizo que mi producción es Argentina.
 - 3.5.1.1.4.1. FECHA
 - 3.5.1.1.4.2. EMPRESA
 - 3.5.1.1.4.3. FIRMA
 - 3.5.1.1.4.4. DNI

3.6. POLÍTICA DE CONTRATACIONES LOCALES

- 3.6.1. **Objetivos.** Definir lineamientos para garantizar una interacción comercial participativa, competitiva, incluyente, oportuna, objetiva, idónea, de calidad y transparente, con los proveedores y los empresarios de las localidades y/o regiones donde se localiza la empresa, definiendo los criterios bajo los cuales se rige tanto la estrategia de contratación local como los procesos de selección de contratistas que tengan por objeto los bienes y/o servicios requeridos para el brindado de servicios.
- 3.6.2. **Alcance.** Este proceso comprende a todas las contrataciones de productos y servicios críticos.
- 3.6.3. **Responsabilidades.** La administración de cada grupo que realiza compras es responsable del cumplimiento de las actividades descritas en el presente instructivo.
- 3.6.4. **Desarrollo.** El Proceso de Contrataciones de la empresa tiene como propósito la satisfacción de las necesidades de bienes y/o servicios y el cumplimiento de los fines de la misma, propiciando participación y asegurando competitividad, idoneidad, calidad, eficiencia y oportunidad en su prestación; y generando una relación comercial de mutuo beneficio con los Proveedores locales, en cumplimiento de los compromisos con las partes interesadas. Consciente de la importancia de promover la participación de la oferta local de bienes y servicios, la empresa ha decidido incentivar y garantizar la participación de Proveedores Locales en los diferentes Procesos de Selección de Proveedores.
- 3.6.5. El Abastecimiento Local es considerado como una estrategia de abastecimiento para la pulpería Quilapán, al enmarcarse dentro de las premisas de:
 - 3.6.5.1. Equilibrar la relación entre la oferta y la demanda en las localidades donde la empresa opera.

- 3.6.5.2. Promover el crecimiento sostenible y la competitividad de los Proveedores Locales en el mercado.
- 3.6.5.3. Obtener del mercado local productos y/o servicios con altos estándares de idoneidad y calidad.
- 3.6.5.4. Reducir y optimizar el tiempo de abastecimiento al recibir los bienes y/o servicios por parte de los Proveedores Locales.
- 3.6.5.5. Armonizar las relaciones con las Comunidades y el Entorno, dentro de un marco que priorice la eficiencia de los recursos, la sustentabilidad y la mejora continúa.
- 3.6.6. La contratación de Proveedores Locales, está condicionada al cumplimiento de lo siguiente:
 - 3.6.6.1. Capacidad e idoneidad de los Proveedores Locales para abastecer el bien y/o servicio en las condiciones técnicas, legales, financieras, tecnológicas y ecológicas que requiere la empresa.
 - 3.6.6.2. Competitividad económica y comercial de la oferta local.
- 3.6.7. Lista de proveedores nacionales elegidos. [Ver planilla PROVEEDOR](#)

3.7. LABEL QUILAPAN

- 3.7.1. Todos los proveedores/productores con los cuales PULPERIA QUILAPAN intercambia tienen que completar el cuestionario online [LABEL QUILAPAN](#) y firmar el protocolo de relación con Pulpería Quilapán.
- 3.7.2. Todos los proveedores/productores son invitados cada año a una conferencia sobre la sustentabilidad en la pulpería Quilapán.
- 3.7.3. Parroquiano Productor, gracias por completar este formulario para evaluar tu VALORIZACIÓN ECO-SOCIO CULTURAL. La pulpería integra a los consumidores en la relación directa de trabajo y de confianza que se construye con el productor a través de un sistema de garantía participativa entre productores y consumidores. El sistema cooperativo de control de calidad de la pulpería federa a los defensores del patrimonio cultural y del medio ambiente argentino alrededor de la gastronomía y de la artesanía. El consumidor también está invitado a participar en la selección, en nuestra forma de seleccionar, en la notación y el control de los productos. Cuanto más elevado su puntaje, más destacados sus productos. * Todas mis respuestas son honestas y sinceras.
 - 3.7.3.1. PROFESIÓN * Tu respuesta
 - 3.7.3.2. APELLIDO * Tu respuesta
 - 3.7.3.3. NOMBRE * Tu respuesta
 - 3.7.3.4. CORREO ELECTRÓNICO * Tu respuesta
 - 3.7.3.5. Trabajo : *
 - 3.7.3.5.1. solo
 - 3.7.3.5.2. en familia (solo con parientes)

- 3.7.3.5.3. con menos de 5 empleados
- 3.7.3.5.4. con más de 15 empleados
- 3.7.3.5.5. con más que 100 empleados

3.7.4. Estoy de acuerdo con los principios del label pulpero:

- 3.7.4.1. Respeto
- 3.7.4.2. Confiabilidad
- 3.7.4.3. Honestidad
- 3.7.4.4. Colaboración
- 3.7.4.5. Responsabilidad
- 3.7.4.6. Transparencia
- 3.7.4.7. Planificación
- 3.7.4.8. Precisión y rigor
- 3.7.4.9. Puntualidad y regularidad
- 3.7.4.10. Sustentabilidad
- 3.7.4.11. Buena onda

3.8. **ECOLÓGICO**

Es el valor ecológico de mi producción. El pulpero va a evaluar el aprovechamiento que hago de los recursos naturales y cómo los cuido.

3.8.1. **Defensa de la biodiversidad**

- 3.8.1.1. Me gusta cocinar productos frescos.
- 3.8.1.2. Tengo una huerta.
- 3.8.1.3. Soy miembro de asociaciones que promueven prácticas ambientales (Greendrinks, Ecomania, Slow Food, Sistema B)
- 3.8.1.4. Las estaciones del año tienen un impacto sobre mi producción.
- 3.8.1.5. Mi producción tiene una certificación orgánica (argencert, ecocert, mapo,...)
- 3.8.1.6. No utilizo ninguna especie de planta o animal que no fuera nativo de mi provincia.
- 3.8.1.7. Re-introduzco especies locales en extinción.

3.8.2. **Reciclaje**

- 3.8.2.1. Reciclo los envases de mis productos.
- 3.8.2.2. Reciclo mis residuos compostables (ej: verdura, paja, excrementos).
- 3.8.2.3. Reciclo o entrego a quien recicla, mis desechos no compostables (ej: plástico, vidrio o papel).
- 3.8.2.4. Limité los despilfarros relacionados con la producción, el embalaje y el transporte (embalajes en papel reciclado, botellas consignadas).

3.8.3. **Ahorro de agua**

- 3.8.3.1. No consumo más agua que lo que hace falta.
- 3.8.3.2. Utilizo productos de limpieza no contaminantes.

- 3.8.3.3. Recupero el agua de lluvia.
- 3.8.3.4. No mando los aceites usados que tengo para la cloaca.

3.8.4. Ahorro de electricidad y de gas

- 3.8.4.1. Apago la luz cuando no estoy en el lugar.
- 3.8.4.2. Para la iluminación, uso lámparas de bajo consumo.
- 3.8.4.3. De día no hace falta que prenda la luz, porque me entra mucho sol.
- 3.8.4.4. Cuido mi consumo de gas.

3.8.5. Producción de energía

- 3.8.5.1. Aprovecho la energía solar para producir electricidad.
- 3.8.5.2. Tengo un termotanque solar para precalentar agua.
- 3.8.5.3. Aprovecho la energía geotérmica.
- 3.8.5.4. Tengo un molino que genera electricidad.

3.8.6. Transporte

- 3.8.6.1. Ando en bicicleta para las distancias cortas.
- 3.8.6.2. Trato de disminuir los viajes que originan contaminación (ej: tomo el colectivo, o comparto autos).
- 3.8.6.3. Para el transporte de mi mercadería, trato de disminuir los viajes que originan contaminación (ej: juntando pedidos o entregando en tal zona tal día de la semana).

3.8.7. Ventilación, calefacción, refrigeración y aislamiento

- 3.8.7.1. Mi lugar de trabajo está calentado de forma sustentable (ej: salamandra, o geotérmica).
- 3.8.7.2. Utilizó equipo de aire acondicionado exclusivamente cuando la temperatura no permite al cliente un estadía agradable.
- 3.8.7.3. Mi lugar de trabajo tiene plantas caducas en sus alrededores, de manera a protegerlo de la radiaciones del sol en verano, y beneficiar del calor del mismo en invierno.
- 3.8.7.4. Aprovecho la ventilación natural.
- 3.8.7.5. Mi lugar de trabajo está correctamente aislado, como para evitar pérdida de calor en invierno y pérdida de fresco en verano.
- 3.8.7.6. El aislamiento está hecho con materiales ecológicos (cáñamo, barro, paja, techo verde).

3.8.8. Pulperia.com.ar

- 3.8.8.1. Escribo sobre todo eso en CONOCE.
- 3.8.8.2. Actúo en foros que tienen que ver con eso en PARTICIPA.
- 3.8.8.3. Compró productos que respetan algo de eso en MERCADO.

3.9. SOCIAL

3.9.1. Trueque e intercambios

- 3.9.1.1. Práctico trueque de mercadería (ej: un queso contra un vino).
- 3.9.1.2. Práctico trueque de conocimientos y servicios (ej: una receta contra una idea).
- 3.9.1.3. Dono dinero o material a asociaciones.
- 3.9.1.4. Dono tiempo (ej: doy apoyo escolar, ayudó en un hogar de personas mayores, etc.)

3.9.2. Impacto social

- 3.9.2.1. Me siento como un generador de nexo social.
- 3.9.2.2. La composición de mi equipo de trabajo refleja la composición de la población argentina.
- 3.9.2.3. Tengo una filosofía en mi empresa y mis clientes tienen conocimiento de estos valores.
- 3.9.2.4. Certifico el pago de un salario justo a los colaboradores y trabajadores.
- 3.9.2.5. Creo en la igualdad de oportunidades y trabajo contra la discriminación (ej: minoridades culturales, hombre-mujer, edad o discapacidad).
- 3.9.2.6. Empecé este trabajo porque a nivel personal, necesitaba algo que me conecte más con la gente.

3.9.3. Impacto sobre la comunidad local

- 3.9.3.1. Tengo iniciativas que contribuyen al desarrollo local (ej: el packaging de mi mercadería está hecho por un emprendimiento vecino, empleo gente de mi barrio, ...).
- 3.9.3.2. Privilegio la compra de la producción local.
- 3.9.3.3. Todos los componentes de mis productos provienen de mi provincia.
- 3.9.3.4. Organizo eventos junto a mi comunidad, donde compartimos.

4.**4.1.1. Recursos humanos, buena onda y transparencia**

- 4.1.1.1. Ofrezco capacitaciones a mis empleados o colaboradores para el desarrollo de sus talentos.
- 4.1.1.2. Mis empleados pueden participar en la toma de decisiones de mi empresa.
- 4.1.1.3. Las remuneraciones que otorgo son transparentes.
- 4.1.1.4. Respecto las normativas en términos de salud, de bienestar e higiene.

4.1.2. Pulperia.com.ar

- 4.1.2.1. Escribo artículos sobre todo eso en CONOCE.
- 4.1.2.2. Actúo en los foros que tienen que ver con eso en PARTICIPA.
- 4.1.2.3. Compro productos que respetan algo de eso en MERCADO.

4.2. CULTURAL**4.2.1. Identidad nacional**

- 4.2.1.1. Soy orgulloso de ser conocido como productor argentino.

- 4.2.1.2. Tengo la sensación de manejar una receta o un arte que es parte de la identidad nacional argentina.
- 4.2.1.3. Promueve la identidad cultural nacional.
- 4.2.2. **Relación con la cultura popular**
 - 4.2.2.1. Hay libros o cuentos argentinos en donde figura mi oficio o productos.
 - 4.2.2.2. Hay canciones argentinas que hablan de mi oficio o productos.
 - 4.2.2.3. Hay cuadros, pinturas o dibujos argentinos que muestran mi oficio o productos.
- 4.2.3. **Transmisión de saber hacer ancestral.**
 - 4.2.3.1. Participó en la transmisión de un saber hacer local ancestral.
 - 4.2.3.2. Hace más que 2 generaciones que mi familia trabaja de lo mismo, o trabajo en una empresa que cambió de mano pero que tiene más de 40 años de historia.
 - 4.2.3.3. Participo (dando o recibiendo) capacitaciones que permiten la divulgación de técnicas locales ancestrales.
 - 4.2.3.4. Ayudo en la preservación de oficios en proceso de extinción.
- 4.2.4. **Re-inventar la cultura.**
 - 4.2.4.1. Busco cumplir con las necesidades del consumidor actual en todos aspectos.
 - 4.2.4.2. Siento que la estética y la presentación de mi producción reflejan la sociedad contemporáneos.
 - 4.2.4.3. Busco información con regularidad sobre lo que hace la competencia en Argentina y en el mundo .
 - 4.2.4.4. Impulsó la creatividad y la inventiva con algunas invenciones propias.
- 4.2.5. Pulperia.com.ar
 - 4.2.5.1. Escribo artículos sobre todo eso en CONOCE.
 - 4.2.5.2. Actúo en los foros que tienen que ver con eso en PARTICIPA.
 - 4.2.5.3. Compro productos que respetan algo de eso en MERCADO.
- 4.3. **PRODUCTO**
 - 4.3.1. Completa las informaciones ECO-SOCIO-CULTURALES específicas de cada de tus productos para tener una mejor notación.
 - 4.3.1.1. Hago productos con valor ECOLÓGICO particular. Nombre de los productos
 - 4.3.1.2. Qué es lo que les da este valor particular?
 - 4.3.1.3. Hago productos con valor SOCIAL particular. Nombre de los productos
 - 4.3.1.4. Qué es lo que les da este valor particular?.
 - 4.3.1.5. Hago productos con valor CULTURAL. Nombre de los productos
 - 4.3.1.6. Qué es lo que les da este valor particular?
- 4.4. Muchas gracias por haber completado esta auto-evaluación. El pulpero.
 - 4.4.1. Respondí a todas estas preguntas con honestidad.
 - 4.4.1.1. Si, por supuesto. Soy un buen tipo.

- 4.4.1.2. No, soy un mentiroso.
- 4.4.1.3. Quiero participar al desarrollo y a la evolución de este label pulpero: Tengo muchas ideas, acá dejo algunas :...

4.5. AHORRO DE ENERGÍA

- 4.5.1. No se coloca alimentos todavía calientes dentro de frigoríficos.
- 4.5.2. Se tapan las cacerolas durante el proceso de cocción.
- 4.5.3. Trabajamos optimizando al máximo los recursos de agua, electricidad y gas.
- 4.5.4. Promovemos buenas prácticas en el uso del agua y la energía en las tareas de limpieza.
- 4.5.5. Economizamos al máximo el uso del aire. Cuando se prende el aire acondicionado se deja siempre en 24°C.
- 4.5.6. Economizamos al máximo el uso de la calefacción. Se puede prender las pantallas a gas exclusivamente cuando la temperatura es más baja que 20°C.
- 4.5.7. Recambio a equipos de eficiencia energética. En la medida en que sea necesario, por ejemplo, el recambio de una heladera/aire acondicionado/etc., priorizar la compra de equipos de eficiencia energética A en adelante (A+++).

4.6. RECICLAJE - POLÍTICA TRATAMIENTO DESECHOS

- 4.6.1. Compramos a granel evitando el packaging.
- 4.6.2. La pulpería controla con su planilla RECETA el costo y el peso de cada una de su receta y menú para ofrecer la justa cantidad al comensal y tratar de evitar el desperdicio de los alimentos.
- 4.6.3. La cocina y el servicio completan cada día la planilla de autocontrol de **Pesaje de la basura** mantenimiento la separación de los desechos.
- 4.6.4. Como parte del compromiso de nuestra empresa con el medio ambiente en todas las etapas de su proceso, detallamos a continuación la Política de Tratamiento de Desechos para la operatoria cotidiana en sus tiendas de Buenos Aires.
- 4.6.5. **RESIDUOS COTIDIANOS – SEPARACIÓN EN ORIGEN**
 - 4.6.5.1. En el cesto negro se desecharán residuos orgánicos.
 - 4.6.5.2. En el cesto verde se desecharán plásticos, cartón y vidrio, todos ellos secos y limpios.
 - 4.6.5.3. Los desechos cotidianos se separarán en origen. Para tal fin se han habilitado dos cestos en el sector de comedor: uno negro y otro verde, en el cesto negro se utilizan bolsas de residuos negras y en el cesto verde se utilizan bolsas de residuos verdes.
 - 4.6.5.4. La bolsa con residuos orgánicos (negra) se llevará de forma diaria a los contenedores negros ubicados en las esquinas del local, provistos por la Ciudad de Buenos Aires para tal fin.

- 4.6.5.5. La bolsa con residuos reciclables (verde) se llevará de forma semanal, todos los viernes, a los contenedores verdes ubicados en la esquina del local, provistos por la Ciudad de Buenos Aires para tal fin.

4.6.6. **ELIMINACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS**

- 4.6.6.1. La eliminación de los residuos peligrosos se realizará de forma cuatrimestral, llevando los mismos al Punto Verde de la Ciudad de Buenos Aires, ubicado en el Parque Lezama. El horario de atención de este Punto Verde es de miércoles a sábados de 11 a 19 horas.
- 4.6.6.2. La entrega de residuos peligrosos en el Punto Verde se realizará a fines de los meses de enero, mayo y noviembre.
- 4.6.6.3. Hasta tanto los residuos sean llevados al Punto Verde, se almacenarán de la siguiente forma:
- 4.6.6.3.1. Baterías y pilas usadas: se almacenarán en la botella plástica que está en el comedor de cada una de las tiendas.
 - 4.6.6.3.2. Focos de luz rotos: se almacenarán en la caja rotulada como “Desechos – Focos de Luz” que se encuentra en el taller.
 - 4.6.6.3.3. Material electrónico obsoleto: se almacenarán en la estantería del taller.
 - 4.6.6.3.4. Pinturas y solventes: se almacenarán en el depósito externo del taller.

4.6.7. **FORMATO DE ENTREGA DE RESIDUOS PELIGROSOS**

- 4.6.7.1. Para el desecho de residuos potencialmente peligrosos, en la fecha que corresponda a su descarte, se reunirá todo el material a desechar, se tomará registro fotográfico, y se generará un listado con el material a desechar. Se llevará todo el material al Punto Verde, junto con el listado, para que la persona que recepcione el material, firme el listado de los residuos entregados. El listado con el registro del material descartado debe ser entregado a la asistente de Administración para ser archivado.

4.7. **POLÍTICA DE CUIDADO EN OFICINA VIRTUAL**

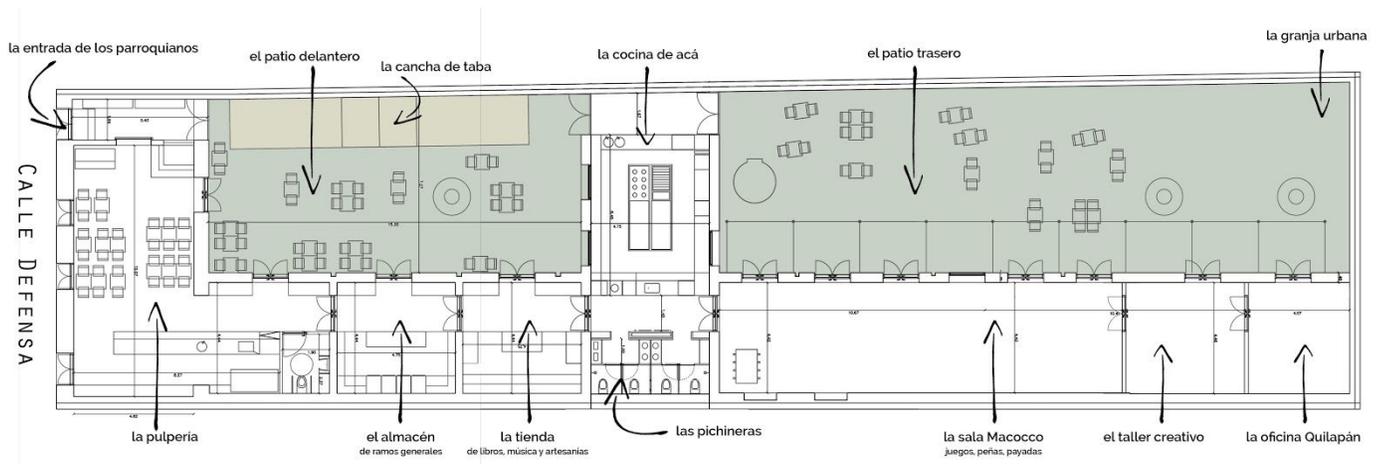
- 4.7.1. **Objetivos.** Pulpería Quilapán es consciente de la importancia del respeto ambiental y de la relevancia que tiene para los que trabajamos en la empresa el fomento de prácticas responsables que respeten el medio ambiente y que sean un aporte al avance de la sociedad hacia un mundo más sustentable. La empresa se compromete, a través de quienes integran sus equipos autogestionados, a promover entre todos sus grupos de interés un sentido de la responsabilidad y ética, que incluya un firme compromiso con las generaciones futuras a través de la prevención de la contaminación, la conservación del medio ambiente, el ahorro energético y los recursos naturales. Asimismo, los empleados que realicen actividades junto a la empresa desde su Oficina virtual (home office), deberán también alinearse en ése

ámbito a los siguientes lineamientos generales y en caso de ser posible a las prácticas responsables.

- 4.7.2. **Lineamientos generales.** Las instalaciones deben procurar disminuir su huella de carbono a través de las prácticas responsables que contribuyan al ahorro energético. Es importante hacer uso consciente de los recursos y reciclar, reutilizar y reducir la basura.
- 4.7.3. **Prácticas responsables:**
- 4.7.3.1. Realizar teleconferencias en los casos que sea posible evitar el viaje y preferir la bicicleta y el transporte público para llegar a las mismas.
 - 4.7.3.2. Se valorará la preferencia por productos provenientes de empresas con impacto y buen desempeño socio ambiental.
 - 4.7.3.3. Se recomienda aprovechar la luz natural y apagar las luces, computadores y equipos cuando no se estén utilizando y cuando se termine la jornada laboral.
 - 4.7.3.4. En nuestras instalaciones se dispone de contenedores debidamente rotulados para clasificar los residuos y de esta manera contribuir a la labor de los recuperadores urbanos locales con los que trabajamos.
 - 4.7.3.5. Elegir bolsas reutilizables vs. bolsas plásticas descartables. [Lista de proveedor preferidos](#). Desconectar cargadores de celulares, ventiladores, computadoras y dispositivos cuando estén cargados.
 - 4.7.3.6. **Eliminación segura de residuos.** En la empresa creemos que la correcta gestión de los residuos, especialmente los peligrosos y electrónicos, juega un papel fundamental para preservar el medio ambiente y contribuir a un futuro sostenible.
 - 4.7.3.7. Se recomienda a los empleados separar las pilas, lámparas, baterías de celular, chatarra electrónica y otros residuos peligrosos y hacerlos llegar a puntos especializados de reciclaje o bien a las instalaciones de la empresa.
 - 4.7.3.8. Respecto a pilas y baterías: En caso de ser posible evitar el uso. De lo contrario optar por las recargables y al momento de comprarlas comprar baterías y pilas de Níquel.
 - 4.7.3.9. Los materiales reciclables peligrosos (y no peligrosos también) se pueden acercar a los Puntos Verdes del Gobierno de la Ciudad.
 - 4.7.3.10. **Compra de equipos.** Investigar qué equipos de oficina son amigables con el medio ambiente. Al momento de comprar equipos, se recomienda optar por aquellas que tengan un mejor rendimiento energético.

5. POLÍTICA GENERAL

5.1. HISTORIA DE LA PULPERÍA



- 5.1.1. **Pulpería:** Bar típico de la región del Río de la Plata que combina : almacén, despacho de bebidas y tienda de artesanías. Aquí se reúnen parroquianos, gauchos, criollos, indios y vecinos para tomar, comer y divertirse.
- 5.1.2. **Quilapán:** Gran jefe mapuche y ministro del rey de la Patagonia. Luchó para defender sus tierras y por el respeto a las costumbres ancestrales.
- 5.1.3. **Pulpería Quilapán:** emprendimiento ecológico, social y cultural que se desarrolla en la **casona más antigua de San telmo**, con parte colonial de 1720. Cuenta con un almacén de ramos generales con productos regionales exclusivos, un despacho de bebidas y el salón Macoco con actividades culturales (exposiciones, música tradicional, folclore, tango). Ofrecemos platos típicos argentinos y cocinamos a la leña en el **horno de barro más grande de Buenos Aires**.
- 5.1.4. Virtualmente, la Pulpería es **pulperiaquilapan.com** donde ofrecemos productos argentinos regionales. Además de ser la primera pulpería online, la Pulpería Quilapán es un puente y un nexo fuerte entre el productor y el consumidor argentino.

5.2. Organigrama



5.3. HORARIO

5.3.1. Horario de apertura al público: del miércoles al domingo del mediodía hasta la medianoche.

5.3.1.1. Horario del personal

5.3.1.1.1. Turno día: 9.00hs-18.00hs

5.3.1.1.2. Turno noche: 17.00hs-02.00hs

5.3.1.1.3. De manera excepcional, podemos también recibir eventos los lunes y martes.

5.3.1.1.4. Si el estado de orden y de limpieza del negocio no está respetado, los martes pueden estar utilizado para realizar tareas de limpieza.

5.3.1.1.4.1.1. REUNIÓN MENSUAL

5.3.1.2. **El primer miércoles de cada mes reunión interna general de información y intercambios con los equipos de cocina / servicio / administrativo de los dos turnos.**

5.3.1.3. Cada mes cambia el responsable que prepara la reunión del mes. El responsable del mes hace una presentación durante la reunión mensual.

5.3.1.3.1. Algo positivo que haya pasado en la última semana.

5.3.1.3.2. Un desafío que se hayan enfrentado y algo divertido.

5.3.1.3.3. Mencionar algo que hayan hecho por fuera de la empresa.

5.3.1.4. Es importante ser breve, se puede usar 1 minuto. Además, nos gusta reconocer el esfuerzo de los demás, y para eso mencionamos a quienes nos hayan ayudado, o que haya hecho algo importante por la empresa durante la última semana.

5.3.1.5. El objetivo de la reunión mensual es conocer brevemente las cosas que estuvieron haciendo los demás. Es útil si pensamos las cosas que vamos a contar antes de empezar la reunión para optimizar el tiempo.

5.4. REMUNERACIÓN

5.4.1. La creación de la cuenta sueldo bancaria HSBC del empleado se hará después del tercer mes de actividad en la empresa. Durante los tres primeros meses su sueldo será abonado por cheque bancario.

5.4.2. Detalle Recibo de sueldo

- 5.4.2.1. Sueldo Básico
- 5.4.2.2. Complemento servicio 12%
- 5.4.2.3. Alimentación 10%
- 5.4.2.4. Asistencia perfecta 10%
- 5.4.2.5. Plus 6%

- 5.4.2.5.1. Es un plus para las personas viviendo en Capital Federal

- 5.4.2.6. Feriado
- 5.4.2.7. Jubilación
- 5.4.2.8. Ley 19.032 / PAMI
- 5.4.2.9. Obra social
- 5.4.2.10. Sindicato
- 5.4.2.11. Acuerdo 06-2015
- 5.4.2.12. Gratificación
- 5.4.2.13. Total neto
- 5.4.2.14. AFIP
- 5.4.2.15. Contribuciones

5.4.2.16. OBRA SOCIAL**5.4.2.16.1. Osuthgra**

5.4.2.16.1.1. Cobertura

- 5.4.2.16.1.1.1. http://osuthgra.org.ar/PMO/anexo_I.pdf

- 5.4.2.16.1.1.2. http://osuthgra.org.ar/PMO/anexo_II.pdf

5.4.2.17. ART

- 5.4.2.17.1. Prevencion <https://www.gruposancorseguros.com/ar/es/home-art>

- 5.4.2.17.2. <https://www.gruposancorseguros.com/ar/es/home-art/prestaciones-medicas>

- 5.4.2.18. SEG VIDA
- 5.4.2.19. SINDICATO
- 5.4.2.20. CONVENIO
- 5.4.2.21. SEGURO SEPELIO
- 5.4.2.22. Total bruto
- 5.4.2.23. Total Super brut
- 5.4.2.24. Cargas
- 5.4.2.25. Servicio seguridad y emergencia privado

- 5.4.2.25.1. Sialar

- <http://www.sialarseguridad.com.ar/unidades/hoteleria-y-turismo/#>

5.4.3. SINDICATO

- 5.4.3.1. La empresa reconoce formalmente los derechos de los trabajadores a unirse libremente a sindicatos y a cualquier tipo de agrupación laboral, entidad de defensa de sus intereses u otros tipos de afiliaciones relacionadas con los

derechos laborales.

- 5.4.3.2. La empresa es neutral y no establece una postura empresarial en contra de la sindicalización o de los convenios colectivos de trabajo.
- 5.4.3.3. La empresa reconoce la representación de los convenios colectivos y negocia las condiciones laborales de manera colectiva, al nivel de la empresa o del sector o a un nivel superior.

5.4.4. ASISTENCIA PERFECTA

- 5.4.4.1. El adicional por presentismo constituye una bonificación porcentual del 10% (diez por ciento) que se determinará tomando como base el salario básico del trabajador. Este adicional se establece para todos los trabajadores que realicen la jornada completa mensualizada demostrando puntualidad y asistencia perfecta en el trabajo de modo de que ello contribuya a lograr los objetivos esbozados en el presente convenio. Toda ausencia en que se incurriera aunque fuera ocasionada por enfermedad, accidente, suspensiones disciplinarias, suspensión o demora de servicios de transporte público, etc., será computada como inasistencia a los efectos del reconocimiento del presente adicional.

5.4.5. DIA FERIADO

- 5.4.5.1. Lista de los feriados: <https://www.argentina.gob.ar/interior/feriados>
- 5.4.5.2. Para los trabajadores mensualizados: si presta servicios en un día feriado, para determinar el monto a pagar se considera que corresponde abonar el valor del día, más un día más que se calcula como de vacaciones, es decir, corresponderá dividir su salario por 25.

5.4.6. HORAS EXTRA

- 5.4.6.1. La empresa se esfuerza a organizar las tareas para que no haya horas extra para hacer y también respetar el tiempo de descanso y recuperación de cada uno.
- 5.4.6.2. La remuneración se hace de la siguiente manera: para horas al 50% se multiplica por 1.5 y para horas al 100% se multiplica por 2.

5.4.7. AGUINALDO

- 5.4.7.1. El sueldo anual complementario (SAC) o aguinaldo constituye un salario adicional que percibe el trabajador, que, si bien se devenga día a día, se abona en 2 cuotas, una en junio y otra en diciembre. Según la normativa

vigente, es el SAC será pagado sobre el cálculo del 50% de la mayor remuneración mensual devengada por todo concepto, dentro de los semestres que culminan en los meses de junio y diciembre de cada año.

5.4.8. COMIDA DEL PERSONAL

- 5.4.8.1. Tenemos un menú equilibrado (almuerzo y cena) que se puede pedir con la comandera a la cocina.
- 5.4.8.2. Tienes la posibilidad de traer también tu almuerzo y utilizar la heladera y el microonda del personal.
- 5.4.8.3. La empresa te provee café, té, mate, pan y agua. ¡También tenemos frutas varias en libre servicio!

5.4.9. VACACIONES - LICENCIAS

- 5.4.9.1. **Vacaciones:** Ley 20.744 ARTÍCULO 150 El trabajador gozará de un período mínimo y continuado de descanso anual remunerado por los siguientes plazos:

ANTIGÜEDAD (MENOR A 6 MESES)	DÍAS DE VACACIONES EN EL AÑO	ANTIGÜEDAD (MS DE 6 MESES)	DÍAS DE VACACIONES EN EL AÑO
ENTRE 4 Y 7 SEMANAS DE TRABAJO	1 DÍA	HASTA 5 AÑOS	14 DÍAS CORRIDOS
ENTRE 8 Y 11 SEMANAS DE TRABAJO	2 DÍAS CORRIDOS	HASTA 10 AÑOS	21 DÍAS
ENTRE 12 Y 15 SEMANAS DE TRABAJO	3 DÍAS CORRIDOS	HASTA 20 AÑOS	28 DÍAS
ENTRE 16 Y 19 SEMANAS DE TRABAJO	4 DÍAS CORRIDOS	MÁS DE 20 AÑOS	35 DÍAS
MÁS DE 20 SEMANAS DE TRABAJO	5 DÍAS CORRIDOS		

FUENTE: SECRETARÍA DE TRABAJO

- 5.4.9.1.1. **De catorce (14) días corridos cuando la antigüedad en el empleo no exceda de cinco (5) años.**
- 5.4.9.1.2. De veintiún (21) días corridos cuando siendo la antigüedad mayor de cinco (5) años no exceda de diez (10).
- 5.4.9.1.3. De veintiocho (28) días corridos cuando la antigüedad siendo mayor de diez (10) años no exceda de veinte (20).
- 5.4.9.1.4. De treinta y cinco (35) días corridos cuando la antigüedad exceda de veinte (20) años.
- 5.4.9.2. Para determinar la extensión de las vacaciones atendiendo a la antigüedad en el empleo, se computará como tal aquella que tendría el trabajador al 31 de diciembre del año que correspondan las mismas.

- 5.4.9.3. ARTÍCULO 153 (Falta de tiempo mínimo - Licencia proporcional). Cuando el trabajador no llegase a totalizar el tiempo mínimo de trabajo previsto en el artículo 151 de esta ley, gozará de un período de descanso anual, en proporción de un (1) día de descanso por cada veinte (20) días de trabajo efectivo, computable de acuerdo al artículo anterior.
- 5.4.9.4. ARTÍCULO 154 (Época de otorgamiento - Comunicación). El empleador deberá conceder el goce de vacaciones de cada año dentro del período comprendido entre el 1º de octubre y el 30 de abril del año siguiente. La fecha de iniciación de las vacaciones deberá ser comunicada por escrito, con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días al trabajador, ello sin perjuicio de que las convenciones colectivas puedan instituir sistemas distintos acordes con las modalidades de cada actividad.
- 5.4.9.5. Plus Vacacional: las bases de los sueldos que se enviaron en un mail anterior / 25 por la cantidad de días de vacaciones que le corresponde a cada uno, menos base sueldo /30 por cantidad días vacaciones. Eso es el Plus vacacional.
- 5.4.9.6. **Licencias especiales**
- ARTÍCULO 158 (Clases). El trabajador gozará de las siguientes licencias especiales:
- 5.4.9.6.1. Las trabajadoras asalariadas reciben por la licencia de maternidad 12 semanas corridas.
- 5.4.9.6.2. Los trabajadores asalariados reciben por la licencia de maternidad 2 semanas corridas. (ART 158: 2 días)
- 5.4.9.6.3. Por matrimonio, diez (10) días corridos.
- 5.4.9.6.4. Por fallecimiento del cónyuge o de la persona con la cual estuviese unido en aparente matrimonio, en las condiciones establecidas en la presente ley; de hijos o de padres, tres (3) días corridos.
- 5.4.9.6.5. Por fallecimiento de hermano, un (1) día.
- 5.4.9.6.6. Consideramos muy importantes las horas de estudio. Si necesitas rendir un examen y necesitas terminar tu jornada un tiempo antes, sentite libre de hablarlo con tu responsable, siempre y cuando no se descuiden tus objetivos. *Para rendir examen en la enseñanza media o universitaria, dos (2) días corridos por examen, con un máximo de diez (10) días por año calendario. ARTÍCULO 161 (Licencia por exámenes - Requisitos). A los efectos del otorgamiento de la licencia a que alude el inciso e) del ARTÍCULO 158, los exámenes deberán estar referidos a los planes de enseñanza oficiales o autorizados por organismo provincial o nacional competente. El beneficiario deberá acreditar ante el*

empleador haber rendido el examen mediante la presentación del certificado expedido por el instituto en el cual curse los estudios.

- 5.4.9.6.7. g) Por Mudanza: un (1) día. En caso de mudanza, con excepción de aquellos casos de trabajadores que vivan en hotel o pensión, podrá solicitarse un día de permiso pago por año, debiendo realizar la solicitud al empleador con una anticipación de 24 horas.

5.4.10. PROPINA

- 5.4.10.1. Por ahora Pulperia Quilapan SRL confía a los empleados la tareas de repartirse la propina pero se reserva el derecho de repartirla si se genera conflictividad respecto a su redistribución. Se reparte por ahora en par igual entre cada empleado del mismo turno (cocina y servicio).

5.5. TRANSPORTE SUBVENCIONADO

- 5.5.1. Para los empleados que viven a más de 1 km de la sede de trabajo, la empresa reintegra una vez al mes hasta \$800 de SUBE sobre presentación del ticket de recarga.

5.6. BONO

- 5.6.1. Los empleados podrán tener una gratificación especial en su liquidación mensual exclusivamente si:
- 5.6.1.1. El negocio genera ganancia en el mes.
 - 5.6.1.2. El gobierno argentino no impone de bono/contribución especial a la empresa.
 - 5.6.1.3. El superior hierarchical establece que su desempeño lo justifica.
 - 5.6.1.4. El empleado tiene un asistencia perfecta.
 - 5.6.1.5. El empleado no tiene ningún día de ausencia.
 - 5.6.1.6. El empleado respeta el trabajo de su colaborador.
 - 5.6.1.7. El empleado cumple con los requisitos de rendimientos: puntualidad, orden, limpieza, objetivos y metas del mes.
- 5.6.2. Características de los bonos :
- 5.6.2.1. **Equipo Servicio:** Bono de 0,01% de comisión sobre las ventas. Bono de 10% de comisión sobre las ventas del almacén.
 - 5.6.2.2. **Equipo Cocina:** Bono de \$1000 mensual.
 - 5.6.2.3. **Cajero:** Bono de \$2000 mensual. Se deduce de esta suma todas las errores de caja.
 - 5.6.2.4. **Recepcionista:** Bono de \$2 por cubierto.
 - 5.6.2.5. **Jefe cocina y compra comida :** Bono \$2000 respecto del food cost. Bono de \$2000 por cumplimiento de los objetivos internos.

- 5.6.2.6. **Manager servicio, reserva, agencia de viaje:** Bono de 0,5% de comisión sobre las ventas. Bono de \$2000 por cumplimiento de los objetivos internos.

5.7. GRATIFICACIÓN Y PREMIOS

- 5.7.1. Todas las gratificaciones y beneficios se otorgan desde la primera hora de trabajo.
- 5.7.2. Cada año la pulpería Quilapán elige la "Pulpera del año XXX" para su destacado labor para hacer vivir la excelencia de la cultura gastronómica criolla argentina. El premio consiste en una jarra pingüino y una medalla. Esta jarra pingüino se podrá llenar una vez al día en la pulpería Quilapán todos los días de vida de la ganadora.
- 5.7.3. Cada mes está elegido los dos mejores empleados (cocina y servicio) del mes que ganan un producto del almacén. Los productos están elegidos de manera parcial y aleatoria para el manager. Se saca una foto de los ganadores del mes con su premio y se coloca la foto en el local y se publica en las redes.
- 5.7.4. La elección del mejor empleado del mes se hace en función del comportamiento general del empleado y de su buena predisposición. Tenemos como criterio de evaluación: puntualidad, respecto del reglamento, respecto de las recetas, iniciativa, velocidad, compañerismo, encuesta.
- 5.7.5. Beneficio por gimnasio y actividad física. Sobre la presentación de su boleta de gimnasio la empresa le reintegra \$500 por mes.
- 5.7.6. Los empleados tienen derecho a un descuento de 20% en el almacén. No acumulable con otras ofertas.

5.8. SALIDA DE EMPRESA

- 5.8.1. Cada año la empresa organiza una salida del personal de 1 día entero.
- 5.8.2. Retiro estratégico. Nos reunimos para hacer una retrospectiva general y discutir temas estratégicos, con visión a futuro del crecimiento y oportunidades que podemos llegar a tener. Pero también para pasar un momento relajado y agradable.

5.9. PROGRAMA INTEGRACIÓN NUEVO EMPLEADO

- 5.9.1. Padrino / referente

5.10. CAPACITACIÓN

- 5.10.1.1. La pulpería facilita el acceso a distintos cursos de perfeccionamiento en:
5.10.1.1.1. <https://campus.yvera.gob.ar/> (online)

- 5.10.1.1.1.2. <http://www.isehg.edu.ar> (Instituto Superior de Enseñanza Hotelero Gastronómica)
- 5.10.1.1.1.3. <https://www.buenosaires.gob.ar/educacion/formacionlaboral/educacion-no-formal> (programa Educación No Formal del Gobierno CABA)

5.10.1.1.2. Después de haber hecho una capacitación facilitada por la empresa, el empleado tiene que presentar su experiencia (foto, video, explicación sobre lo que él aprendió) en pulperiaquilapan.com para compartir su aprendizaje y generar otras iniciativas de capacitación.

5.11. PRÉSTAMO

5.11.1. Después de 1 año cumplido de antigüedad en la empresa, el empleado puede solicitar un préstamo personal de hasta \$50000 en 12 cuotas con la misma tasa de interés que el Banco Nación. Este préstamo es sujeto a la disponibilidad de tesorería de la empresa.

5.12. VOLUNTARIADO

5.12.1. La pulpería apoya las actividades de voluntariado que quieren hacer los empleados. Los martes durante el tiempo libre dentro del tiempo de trabajo a disposición de los empleados, ellos pueden anotarse a actividades de voluntariados:

5.12.1.1. <https://www.quieroayudar.org/SerVoluntario>

5.12.1.2. <https://www.manosenaccionargentina.org>

5.12.2. Todas las horas de voluntariados están registradas en la [planilla autocontrol](#).

5.13. CUMPLEANOS

5.13.1. El pulpero te invita una botella de espumante por tu cumpleaños.

5.13.2. Amigo Invisible. Una vez por año, si decidís participar, se te asigna como amigo invisible de un compañero, a quien debes hacerle un regalo en su cumpleaños. De la misma forma, serás asignado a otra persona de la empresa con el mismo propósito. Cada año hay alguien que se encarga de organizarlo.

5.14. TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

5.14.1. Esta política informada tiene como finalidad proveer información a los empleados acerca de las condiciones de trabajo, en relación puntual con los despidos y su periodo de pre-aviso.

- 5.14.2. La información contenida en la Guía interna respecto al empleo que oportunamente recibiste pretende generar un aporte a la creación de un ambiente laboral favorable para que cada uno de los integrantes de nuestro equipo pueda desarrollar sus capacidades y potencialidades.
- 5.14.3. Para el caso de la conclusión de una relación laboral establecemos la siguiente política:
- 5.14.3.1. **Políticas de despido y Plazos de pre-aviso:** Las políticas de despido se rigen por la ley nacional de contrato de trabajo 20.744 la cual determina lo siguiente:
- 5.14.3.1.1. **Causal de despido.** El despido debe realizarse en caso de inobservancia por parte de la otra de las obligaciones resultantes del mismo que configuren injuria y que, por su gravedad, no consienta la prosecución de la relación.
- 5.14.3.1.2. **Plazo preaviso.** El contrato de trabajo no podrá ser disuelto sin previo aviso. El preaviso, deberá darse con la anticipación 30 días cuando el trabajador se encontrare en período de prueba; 60 días cuando el trabajador tuviese una antigüedad en el empleo que no exceda de cinco años y de 90 días cuando fuere superior.
- 5.14.3.1.3. Dicho aviso previo implica los siguientes procedimientos:
- 5.14.3.1.3.1. Aviso previo formal de manera verbal (feedback) acerca del desempeño no deseado del empleador ante recurrentes acciones no esperadas con la esperanza que el trabajador pueda revertir su conducta.
- 5.14.3.1.3.2. En caso de que las conductas indeseadas persistan, se notificara al trabajador de manera escrita y como advertencia formal del desempeño no deseado en la empresa con la posibilidad de que modifique su conducta y acciones indebidas.
- 5.14.3.1.3.3. En caso de que las conductas indeseadas persistan en el tiempo, se procederá por finalizar la relación laboral con el trabajador después de 90 días de advertencias formales y un periodo de aviso documentado de manera escrita donde se le dio al empleado la posibilidad de mejorar su desempeño.
- 5.14.3.1.4. **Período de prueba.** El contrato de trabajo por tiempo indeterminado, se celebra los primeros TRES (3) meses de vigencia. Una vez pasado este plazo cualquiera de las partes puede extinguir la relación sin expresión de causa, sin derecho a indemnización con motivo de la extinción, pero con obligación de preavisar. El período de prueba se rige por las siguientes reglas:
- 5.14.3.1.4.1. Un empleador no puede contratar a un mismo trabajador, más de una vez, utilizando el período de prueba. De hacerlo, se

- considerará de pleno derecho, que el empleador ha renunciado al período de prueba.
- 5.14.3.1.4.2. El uso abusivo del período de prueba con el objeto de evitar la efectivización de trabajadores será pasible de las sanciones previstas en los regímenes sobre infracciones a las leyes de trabajo. En especial, se considerará abusiva la conducta del empleador que contratare sucesivamente a distintos trabajadores para un mismo puesto de trabajo de naturaleza permanente.
- 5.14.3.1.4.3. El empleador debe registrar al trabajador que comienza su relación laboral por el período de prueba. Caso contrario, sin perjuicio de las consecuencias que se deriven de ese incumplimiento, se entenderá de pleno derecho que ha renunciado a dicho período.
- 5.14.3.1.4.4. Las partes tienen los derechos y obligaciones propias de la relación laboral, con las excepciones que se establecen en este artículo. Tal reconocimiento respecto del trabajador incluye los derechos sindicales.
- 5.14.3.1.4.5. Las partes están obligadas al pago de los aportes y contribuciones a la Seguridad Social.
- 5.14.3.1.4.6. El trabajador tiene derecho, durante el período de prueba, a las prestaciones por accidente o enfermedad del trabajo. También por accidente o enfermedad inculpable, que perdurará exclusivamente hasta la finalización del período de prueba si el empleador rescindiere el contrato de trabajo durante ese lapso.
- 5.14.3.1.4.7. El período de prueba, se computará como tiempo de servicio a todos los efectos laborales y de la Seguridad Social.

6. REQUISITOS LEGALES PARA TRABAJAR

6.1. LIBRETA SANITARIA

- 6.1.1. El Código Alimentario Argentino establece la obligatoriedad de capacitación del personal involucrado en la manipulación de alimentos, materias primas, utensilios y herramientas.
- 6.1.2. Ley 2183. Deben poseer obligatoriamente Libreta Sanitaria las personas afectadas a las siguientes actividades: Alimentación. Los empleadores no pueden tener a su servicio personal cuya Libreta Sanitaria no se halle actualizada.
- 6.1.3. *¿Qué es?* Una constancia firmada por un médico público que certifica que no tienen ninguna enfermedad contagiosa y en caso de que tengan que tomar las medidas correspondientes para evitar una contaminación.

- 6.1.4. *¿Cuáles son los pasos?* Hacer los estudios de sangre (no cubierto para la obra social). **Laboratorio análisis Sangre** - Doctor Rosenberg León - Teléfono: (011) 4362 - 5318 - Bolívar 1444 - San Telmo - Ciudad de Buenos Aires. Atención: Hay que concurrir al lugar elegido para hacer los estudios con 8 horas de ayuna. Retirar los Estudios. Ir al Hospital Argerich **Hospital Argerich** - Pi y Margall 750, C1155AHD CABA - Teléfono: 011 4121-0700 (de lunes a viernes entre las 09:00 y las 11:00). Una vez en el Hospital, pasar por la reja de la entrada principal, dar la vuelta a la escalera grande y entrar por la puerta que se ubica por debajo. Este trámite es gratuito. Preguntar por la ventanilla de la Libreta Sanitaria) con los siguientes documentos en mano:
- 6.1.4.1. Estudios del laboratorio.
 - 6.1.4.2. Documento: Si tiene DNI: DNI original y Fotocopia del DNI. Si no tiene DNI: Pasaporte original. Fotocopia del Pasaporte. Fotocopia de Residencia Precaria.
 - 6.1.4.3. Carta de solicitud de Libreta Sanitaria de la Pulpería Quilapán firmada por el manager.
 - 6.1.4.4. Fotocopia del último Recibo de Sueldo.
- 6.1.5. El original de la libreta sanitaria y del certificado de Manipulación de Alimentos tiene que estar presentado al manager antes de empezar las tareas.

DOCUMENTO EMPLEADO A IMPRIMIR

SOLICITUD DE OTORGAMIENTO DE LIBRETA SANITARIA

Yo, _____

Encargado de Pulpería Quilapán SRL (CUIT 30-71406003-8),
Con domicilio en Defensa 1344, CP : 1143, CABA, Buenos Aires,

Solicito que

NOMBRE:
APELLIDO:
DNI:

Haga los trámites necesarios a la obtención de la libreta sanitaria para presentar en la empresa.

ENCARGADO

FECHA:

NOMBRE:

APELLIDO:

DNI:

FIRMA:

EMPLEADO

FECHA:

NOMBRE:

APELLIDO:

DNI:

FIRMA:

6.2. CERTIFICADO MANIPULACION DE ALIMENTOS

- 6.2.1. Cada uno de los empleados debe haber aprobado el Certificado de Manipulación de Alimentos de la Ciudad de Buenos Aires antes de empezar su trabajo.
- 6.2.2. Dirección: Ministerio de Justicia y Seguridad - Agencia Gubernamental de Control - Unidad de Coordinación Administrativa - Dirección: Tte. Gral. Juan Domingo Perón 2941 - Horario de atención: lunes a viernes de 8.30 a 13.30 hs - Teléfono: 4860-5200 - Web: www.buenosaires.gob.ar/agc

7. REGLAS DE HIGIENE Y LIMPIEZA

- 7.1.1. Se debe actualizar la información del control de la limpieza en la planilla de AUTO-CONTROL. Por un mejor seguimiento se pueden imprimir los check list LIMPIEZA.
- 7.1.2. **Limpiarse y desinfectarse las manos** antes de empezar a trabajar y particularmente cuando salís del baño para no contaminar la comida con materia fecal. Se tiene que sacar el delantal para ir al baño.
- 7.1.3. Alimento: Rotular con fecha todos los tapers de alimentos. Averiguar que no quedó nada comestible al alcance de eventuales plagas.
- 7.1.4. **Desinfección:** Preparar en un balde una mezcla de lavandina diluida en agua fría. Desinfectar todas las superficies con un paño mojado en esta solución. Desinfectar el piso con un trapo de piso mojado en la misma solución. Desinfectar el área de la

basura con el mismo trapo de piso. Completar cada día la planilla de autocontrol de limpieza (plano de trabajo, baño).

7.2. INSTRUCCIONES PRODUCTOS DE LIMPIEZA - DESINFECCIÓN

- 7.2.1. Siempre se tiene que poner guantes para la utilización de productos corrosivos.
- 7.2.2. **Detergente** (lavavajilla).
 - 7.2.2.1. Se diluye en agua caliente.
 - 7.2.2.2. Para limpiar la vajilla de la barra.
 - 7.2.2.3. Para limpiar las mesadas y las máquinas tanto de la barra como de la cocina.
 - 7.2.2.4. Para limpiar los artefactos de los baños con esponja.
- 7.2.3. **Detergente concentrado o desgrasante** (lavavajilla).
 - 7.2.3.1. Se diluye en agua caliente.
 - 7.2.3.2. Para la bacha de la cocina.
 - 7.2.3.3. Para remojar los trapos y repasadores de la cocina antes del lavado.
- 7.2.4. **Desinfectante o limpiador de piso.**
 - 7.2.4.1. Se diluye en agua caliente.
 - 7.2.4.2. Para limpiar todos los pisos de la casa (barra, salón, baños, cocina).
- 7.2.5. **Lavandina común.** Desinfectante.
 - 7.2.5.1. Se diluye en agua fría.
 - 7.2.5.2. Para desinfectar todo luego de haber limpiado: mesadas, máquinas, pisos, y artefactos de los baños.
- 7.2.6. **Alcohol líquido.**
 - 7.2.6.1. Se diluye en agua fría.
 - 7.2.6.2. Preparar la mezcla en un pulverizador.
 - 7.2.6.3. Para fajinar los cubiertos, los platos, los vasos, las copas y las tasas.
- 7.2.7. **Jabón líquido.**
 - 7.2.7.1. Se pone puro en los dispensers adecuados.
 - 7.2.7.2. Para limpiarse las manos (baños, cocina, barra)
- 7.2.8. **Alcohol en gel.**
 - 7.2.8.1. Se pone puro en los dispensers adecuados.
 - 7.2.8.2. Para desinfectarse las manos (baños, cocina, barra).

7.3. PROGRAMA SEMANAL DE LIMPIEZA SALON

- 7.3.1. **TODOS LOS DÍAS.** Baldear los pisos de: la pulpería, el almacén, el despacho y el pasillo entre los baños y la cocina.
- 7.3.2. Limpiar los baños (parroquianos, parroquianas y personal).
- 7.3.3. Vaciar las tachos de basuras mantenimiento la separación de los desechos.

- 7.3.4. Levantar los desechos encontrados en el patio y el jardín.
 - 7.3.4.1. Miércoles: limpiar la oficina
 - 7.3.4.2. Jueves: encerrar los muebles
 - 7.3.4.3. Viernes: limpiar El Morocco
 - 7.3.4.4. Domingo: limpiar la vereda

7.4. PROGRAMA SEMANAL DE LIMPIEZA COCINA

- 7.4.1. Vaciar las tachos de basuras mantenimiento la separación de los desechos.
- 7.4.2. Limpieza cotidiana
 - 7.4.2.1. Baldear los pisos
- 7.4.3. Aceite freidora. Se vacía la freidora cada domingo a la noche. Se filtra el aceite cada semana. El aceite tiene que poder aguantar 2 semanas máximo.
- 7.4.4. Días de limpieza de la cocina a completar en planilla auto-control.
 - 7.4.4.1. Miércoles día
 - 7.4.4.1.1. Canaletas
 - 7.4.4.1.2. Azulejos
 - 7.4.4.1.3. Filtrar aceite
 - 7.4.4.1.4. Limpiar freidora
 - 7.4.4.1.5. Panadería
 - 7.4.4.1.6. Depósito
 - 7.4.4.2. Miércoles Noche
 - 7.4.4.2.1. Vidrios
 - 7.4.4.2.2. Cocina
 - 7.4.4.2.3. Muebles estantes (detrás del freezer)
 - 7.4.4.2.4. Canaletas panadería
 - 7.4.4.2.5. Filtros y tabla
 - 7.4.4.3. Jueves día
 - 7.4.4.3.1. Lavar tablas
 - 7.4.4.3.1.1. Lavar filtros
 - 7.4.4.3.1.2. Limpiar campana
 - 7.4.4.3.1.3. Tacho basura
 - 7.4.4.3.1.4. Depósito
 - 7.4.4.3.1.5. Panadería
 - 7.4.4.4. Jueves noche
 - 7.4.4.4.1. Freezer
 - 7.4.4.4.2. Piso depósito
 - 7.4.4.4.3. Heladeras depósito
 - 7.4.4.5. Viernes día
 - 7.4.4.5.1. Vidrios
 - 7.4.4.5.2. Estantes todas
 - 7.4.4.5.3. Canaletas

- 7.4.4.5.4. Panadería
- 7.4.4.5.5. Depósito
- 7.4.4.6. Viernes Noche
 - 7.4.4.6.1. Cocinas
 - 7.4.4.6.2. Muebles platos
 - 7.4.4.6.3. Mueble frascos
 - 7.4.4.6.4. Tablas lavandina
 - 7.4.4.6.5. Azulejos
- 7.4.4.7. Sábado día
 - 7.4.4.7.1. Lavar tablas
 - 7.4.4.7.2. Campana
 - 7.4.4.7.3. Panadería
 - 7.4.4.7.4. Depósito
- 7.4.4.8. Sábado noche
 - 7.4.4.8.1. Freezer
 - 7.4.4.8.2. Piso depósito (detrás de freezer)
 - 7.4.4.8.3. Heladeras depósito
- 7.4.4.9. Domingo día
 - 7.4.4.9.1. Descongelar heladeras
 - 7.4.4.9.2. Vidrios
 - 7.4.4.9.3. Depósito
 - 7.4.4.9.4. Ollas
- 7.4.4.10. Domingo noche
 - 7.4.4.10.1. Tachos
 - 7.4.4.10.2. Hornos
 - 7.4.4.10.3. Limpiar heladeras (camara y verduras)
 - 7.4.4.10.4. Azulejos
 - 7.4.4.10.5. Ollas
 - 7.4.4.10.6. Depósito
- 7.5. Limpieza general el primer martes de cada mes
 - 7.5.1.1.1. Heladeras
 - 7.5.1.1.2. Freezer
 - 7.5.1.1.3. Estantes
 - 7.5.1.1.4. Rejilla
 - 7.5.1.1.5. Campana
 - 7.5.1.1.6. Extracción
 - 7.5.1.2. Limpieza parcial: miércoles mediodía, domingo a la noche
 - 7.5.1.2.1. Limpieza rejilla
 - 7.5.1.3. Azulejos
- 7.6. Heladera o Freezer
 - 7.6.1. Siempre se pondrá las tapas de los helados.
 - 7.6.2. Se prende cuando está lleno. No antes.

- 7.6.3. Si son apagado deben tener la puerta abierta para que circule el aire y no se desarrolle hongos y olores de degradación.
- 7.6.4. Si son vacío deben estar apagado, sino como no tiene nada para enfriar el motor no tiene un uso normal.
- 7.6.5. El domingo a la noche se vacían y desconectan lo que tienen poca mercadería. Se reorganiza la mercadería para que sean llenos. Se vuelve a enchufar el miércoles a la mañana.

8. REGLAS EN COCINA

8.1. CONTROL MERCADERIA

- 8.1.1. La mercadería recibida está **SIEMPRE** CONTROLADA (precio y peso) en la planilla de compra.
- 8.1.2. Cuando se recibe **mercadería** (productos, servilletas, bebidas) se tiene que ordenar en el momento. Todos los pedidos se generan a partir de una comanda.
- 8.1.3. Se completa la hoja de cambio de aceite.
- 8.1.4. Si se llegan a perder insumos (quemado, podrido): Se anota el detalle del insumo (nombre y cantidad) en la bitácora Cocina. Se completa una hoja que detalla el producto que la gerencia tiene que firmar para dar su autorización para poder tirar el producto en un tacho de basura.

8.2. STOCK

- 8.2.1. Separación crudo / cocido
- 8.2.2. Producto de limpieza separado de los productos alimenticios.

8.3. MENÚ

8.3.1. ENTRADA

- 8.3.1.1. Choripán Quilapán 100% cerdo salsa criolla y chimichurri
- 8.3.1.2. Tostado de J&Q con pan casero
- 8.3.1.3. Sandwich de ternera
- 8.3.1.4. Picada Quilapán: Gouda y sardo abadía de los Toldos, Queso criollo Juan Grande. Se sirve el queso con la cáscara.
- 8.3.1.5. Empanada Salteña
- 8.3.1.6. Empanada Berenjenas
- 8.3.1.7. Provoleta de vaca
- 8.3.1.8. Ensalada Caesar
- 8.3.1.9. Ensalada Franchute

8.3.2. PRINCIPAL

- 8.3.2.1. Locro
- 8.3.2.2. Guiso del cazador
- 8.3.2.3. Bife de chorizo
- 8.3.2.4. Entraña
- 8.3.2.5. Milanesa napolitana
- 8.3.2.6. a caballo
- 8.3.2.7. de pollo
- 8.3.2.8. Ensalada Mixta
- 8.3.2.9. Papas rotas
- 8.3.2.10. Puré de papas rústicas
- 8.3.2.11. Ribs de ternera
- 8.3.2.12. Bondiola de cerdo
- 8.3.2.13. Ternera al vino
- 8.3.2.14. Garrón de cordero
- 8.3.2.15. Lasaña de Quinoa
- 8.3.2.16. Ñoquis de papa
- 8.3.2.17. Ravioles de espinaca
- 8.3.2.18. Crema o Di pomodoro
- 8.3.2.19. Salsa Hongos de pino
- 8.3.2.20. Salsa Quesos

8.3.3. POSTRE

- 8.3.3.1. Budín de pan
- 8.3.3.2. Flan
- 8.3.3.3. Vigilante
- 8.3.3.4. Mousse casera de chocolate

8.4. PRODUCCIÓN

- 8.4.1. La producción se organiza de la siguiente manera:

8.5. MISE EN PLACE

- 8.5.1. Picada Quilapan lista para despachar. Picada a la vista en las heladeras mostradores. Preparar Tupper antes del servicio.
- 8.5.2. Confección de todos los menú del mediodía y control de stock del mismo.
- 8.5.3. [Checklist barra.](#)

8.6. DESPACHO

- 8.6.1. Ningún plato puede salir de la cocina o de la barra sin el ticket del orden de comanda. Todos los pedidos tienen que salir con una **comanda**.
- 8.6.2. Para poder cancelar una comanda hay que dar un justificativo y firmarlo.
- 8.6.3. Preguntar siempre cómo estuvo el despacho y ir ordenando según las críticas y opiniones de los clientes.

8.7. TAREAS DE OCIO

- 8.7.1. Afilar los cuchillos a full, curar las bandejas y sartenes con aceite, limpiar los azulejos, limpiar las ventanas, limpiar los vidrios del placard (hacia el pasillo de los baños), limpiar los tachos de basura, controlar las fechas de vencimiento de los condimentos, limpiar el mueble de madera con condimentos a fondo, limpiar las heladeras a fondo (detergente en agua caliente y luego lavandina en agua fría).
- 8.7.2. Tenemos un blog en el cual escribimos cosas que nos parece interesante compartir con el resto del mundo. Ya sean artículos de cocina, ideas o anécdotas. Es una de nuestras "cartas de presentación" con el exterior, por lo que buscamos que lo publicado siga la misma cultura que tenemos puertas para adentro. Leer los apuntes de la página web www.pulperiaquilapan.com (muchos hablan de objetos que están en la casa - para aprender su historia),
- 8.7.3. Leer la historia de la casa en la carpeta roja
- 8.7.4. Escribir ideas para la "caja de buenas ideas".

9. REGLAS EN SERVICIO

10. ATENCIÓN AL CLIENTE

10.1. CONOCIMIENTO

- 10.1.1. Conocer el menú, los productores y productos que están en el MENÚ y el ALMACÉN.
 - 10.1.1.1. Para permitir un mejor conocimiento del menú y de los productos de la pulpería, cada jueves a la 17hs tendremos una degustación. Juan Sagues presentará un plato de la carta explicando la receta. David Borée presentará una bebida de la carta. Los cocineros y los camareros firmarán la receta para certificar que tuvieron conocimiento de la misma (se anotan los platos

catados en el documento [RECETA PULPERIA 2019 / ARTICULOS / columna CATA 1](#)). La asistencia a esta cata es de carácter obligatorio.

- 10.1.2. Descripción de los platos a conocer:
- 10.1.2.1. **CHORIPAN QUILAPAN:** Chorizo 100% cerdo cocido a la plancha dentro de un pan casero de campo con lechuga y tomate y dips de chimichurri.
 - 10.1.2.2. **PAPAS BRAVAS:** Papa hecha en dos cocciones (hervidas y fritas) acompañadas de dips de salsa brava (salsa de tomate picante con ají molido y pimienta) y alioli (emulsión de ajo, leche y aceite).
 - 10.1.2.3. **SÁNDWICH DE TERNERA:** Ternera braseada al horno de barro 4 hs con vino tinto (ajo, zanahoria, cebolla) dentro de pan de campo casero con queso, cebolla caramelizada, huevo revuelto) acompañados de papas rotas (papas en dos cocciones al igual que las papas bravas) y dips de salsa criolla.
 - 10.1.2.4. **EMPANADA SALTEÑA:** Empanada de carne cortada a cuchillo estofada con cebolla, papa y huevo hervido dentro de la masa casera.
 - 10.1.2.5. **EMPANADA DE BERENJENA:** Empanada de berenjena horneada y ahumada con queso mozzarella, menta de nuestro techo verde y pimentón dulce dentro de masa casera.
 - 10.1.2.6. **PICADA QUILAPAN:** Tabla de queso artesanal de vaca, provincia de Buenos Aires. Gouda y Sardo de la Abadía de los Toldos (350 vacas) y queso Criollo Juan Grande de la Estancia La Eloisa de Juan Grande. Acompañados de dips de ajo confitado (1 hora a fuego lento) y aceitunas negras mendocina.
 - 10.1.2.6.1. **Queso Sardo:** Sardo Gourmet.(horma de 2.4kg). Tiene un estacionamiento de aproximadamente 6 meses y es especial para las picadas. Lo que sí quiero aclarar, es que no es para rallar es exclusivo para picadas. El ciclo del tambo es de más o menos 10 meses, eso quiere decir que las pariciones de las vacas comienza a mediados de marzo y eso implica que desde diciembre a mediados de febrero la vaca necesite un descanso antes del próximo parto.
 - 10.1.2.6.2. **Queso Gouda:** Gouda Gourmet (horma de 2.4 kg). Tiene 70 días de estacionamiento. Tiene un aspecto artesanal debido a que por el tiempo de estacionamiento en algunos lugares le salen unas rajaduras.
 - 10.1.2.6.3. **Queso Criollo Juan Grande:** Este fue uno de los primeros quesos que se produjeron en Argentina. Por su simpleza, al hacerlo de forma natural, permite saborear las características típicas de la leche de origen. Es un queso de sabor y aroma lácteo bien definido, levemente salado. Es de textura firme, de masa es compacta y ligeramente amarillenta. Es un queso sin corteza.
 - 10.1.2.7. **ENSALADA CAESAR CON POLLO:** Mezclum de hojas verdes (lechuga morada y lechuga criolla) con croutons (cubos de miga de pan tostados), pollo asado, escamas de queso sardo (Abadía los toldos) y mix de semilla tostadas, salseado con salsa a base de leche, mayonesa y anchoas.

- 10.1.2.8. **ENSALADA DEL FRANCHUTE:** Mezclum de hojas verdes (lechuga morada, lechuga criolla, espinaca, rúcula), tomates asado (con orégano, sal, pimienta y azúcar), ricota seleccionada, aceitunas negras fileteada y mix de semillas tostadas.
- 10.1.2.9. **LOCRO:** Tradicional locro criollo con abundantes cortes de cerdo (cuerito, patitas, chorizos, orejas), tripa gorda, roast beef, legumbres (alubias, maíz blanco, garbanzo) y zapallo kabutia. Cocido alrededor de dos horas.
- 10.1.2.10. **GUISO DEL CAZADOR:** Guiso con cortes de carne salvaje (jabalí y ciervo) estofado con lentejas, ajo, morrón verde e infusión de romero.
- 10.1.2.11. **CARBONADA:** Guiso estofado de carne de res (centro de entraña), cocido 2 hs a fuego lento con salsa de tomate natural, rodajas de choclo, orejones (damascos secos). Acompañado de timbal de arroz blanco.
- 10.1.2.12. **BIFE DE CHORIZO:** 350 gr de bife de chorizo premium seleccionado acompañado de guarniciones a elección.
 - 10.1.2.12.1. **Papa rotas** (papa en dos cocciones, hervidas y fritas)
 - 10.1.2.12.2. **Puré rustico** (puré de papas con piel, ajo y aceite de oliva)
 - 10.1.2.12.3. **Ensalada mixta** (lechuga, tomate y cebolla)
- 10.1.2.13. **ENTRAÑA:** 350 gr de entraña premium seleccionada acompañada de guarniciones a elección.
- 10.1.2.14. **MILANESA NAPOLITANA:** 220gr de milanesa frita rebozadas con huevo, ajo, perejil y pan rallado. Cubierta de salsa de tomate casera y muzarella con guarniciones a elección.
- 10.1.2.15. **MILANESA A CABALLO:** 220gr de milanesa frita rebozadas con huevo, ajo, perejil y pan rallado. Con dos huevos fritos y guarniciones a elección.
- 10.1.2.16. **MILANESA DE POLLO:** 220gr de milanesa de pollo frita rebozadas con huevo, ajo, perejil y pan rallado. Con guarniciones a elección.
- 10.1.3. **RIBS DE TERNERA:** Costilla de ternera braseada 5 hs al horno de barro en vino tinto, ajo y cebolla. Cubierta de barbacoa casera acompañada de papa asada rellena con ricota seleccionada, mozzarella y romero y ensalada de repollo blanco, zanahoria con salsa a base de mayonesa, vinagre y ajo.
- 10.1.4. **BONDIOLA DE CERDO:** 220 gr de bondiola de cerdo seleccionada cocida al horno de barro 4 hs con sal de hierbas. Acompañada de puré caramelizado de batata y manteca.
- 10.1.5. **TERNERA AL VINO:** 250 gr de carne de ternera (centro de entraña) braseada al horno de barro por 5 hs en vino tinto, cebolla y miel. Acompañada de papa rosti (papa cocida, rallada y prensada con harina, romero y sal)y su jugo de cocción.
- 10.1.6. **GARRÓN DE CORDERO:** 450 gr de corte de cordero con hueso braseado al horno de barro por 5 hs en vino tinto, cebolla, zanahoria y ajo. Acompañado de un puré cremoso de papa, crema y romero.
- 10.1.7. **LASAGNA DE QUINOA:** Láminas de quinoa (cocida en salsa de tomate casera, cebolla y hierbas) superpuestas con morrones asados y queso gouda gratinado al horno de barro.

- 10.1.8. **ÑOQUIS DE PAPA:** 300 gr de ñoquis 100% caseros de papa, harina, huevo y queso sardo con salsas a elección.
 - 10.1.8.1. **Salsa filetto di pomodoro** (salsa de tomate casera) con tomate concasse (tomate pelado y cubeteado).
 - 10.1.8.2. **Salsa hongos de pino** (crema, hongos de pino secos salvajes, ajo).
 - 10.1.8.3. **Salsa de quesos** (quesos de la casa seleccionado fundidos en salsa bechamel (harina, manteca y leche).
 - 10.1.9. **RAVIOLES DE ESPINACA:** ravioles 100% caseros hechos con masa al huevo y rellenos de espinaca, ajo asado, ricota seleccionada, muzarella y nuez con salsa a elección.
 - 10.1.10. **VIGILANTE:** Cuadrados de dulce de membrillo sobre queso Criollo de la Estancia La Eloisa de Juan Grande.
 - 10.1.11. **MOUSSE DE CHOCOLATE:** Clasica mousse de chocolate a base de claras, azúcar y chocolate semi amargo marca FENIX.
 - 10.1.12. **FLAN CASERO:** Flan 100% casero a base de huevo, leche, azúcar, y vainilla. Acompañado de dulce de leche casero, caramelo y quenelle de crema chantilly.
 - 10.1.13. **BUDÍN DE PAN:** Torta budín hecho con pan casero, huevo, leche y pasas de uva. Acompañado de dulce de leche casero, caramelo y quenelle de crema chantilly.
- 10.2. ALMACÉN
- 10.2.1.1. Se exige que cada miembro del equipo conozca de memoria las características siguientes para un mínimo de 15 productos que ofrecemos, tanto de lo que está a la carta como lo que está expuesto en el almacén:
 - 10.2.1.1.1. Nombre del producto y de productor.
 - 10.2.1.1.2. De provincia viene.
 - 10.2.1.1.3. Una particularidad del proceso de elaboración.
 - 10.2.1.1.4. Una anécdota.
 - 10.2.1.1.5. Conocer cuáles son los productos que solamente servimos en la pulpería y cuáles son los que también se pueden comprar en el almacén, para poder invitar al parroquiano a llevarse algo del almacén.
 - 10.2.1.1.6. Ofrecer recomendaciones sobre los productos. Poner hincapié en los consejos porque al parroquiano le gusta que le recomiende cómo comer y tomar algo.
 - 10.2.1.2. **Compartir la política ambiental de la empresa.**
 - 10.2.1.3. **Promocionar las actividades culturales** del AGENDA. La cartelera de actividades se renueva cada mes. Tenés que ser capaz de recitar cada eventos a un cliente que te pregunte sobre este tema.
 - 10.2.1.4. **Difundir y explicar las bondades de nuestra página web** www.pulperiaquilapan.com. Un buen momento es cuando se despide a un parroquiano, explicándole que así se puede mantener al tanto de nuestras actividades y nuevos productos. Hay que invitarlo a registrarse para recibir

noticias y promociones. Una forma agradable de utilizar el página web es compartir lo que cada uno sabe y vive en la pulpería. Otra forma es leer lo que otros escriben y comentar aportando ideas, datos o ilustraciones sobre el patrimonio popular argentino.

10.2.2. VOZ, CONDUCTA Y ASPECTO GENERAL

- 10.2.2.1. Necesitamos tu compromiso para que cada cliente:
 - 10.2.2.1.1. Viva un momento simple y rico en emoción.
 - 10.2.2.1.2. Se sienta en casa.
- 10.2.2.2. Lo más importante es lograr instalar una relación natural y de confianza con el cliente. Que se sienta cuidado por todo el equipo y **NUNCA abandonado**, desde que entra a la casa y hasta salir a la calle. No hay “clientes” en la pulpería pero hay “parroquianos”, como en las pulperías antiguas.
- 10.2.2.3. Nuestra voz y conducta lleva el sello del espíritu pulpero. Es **siempre divertida, informativa, interesante, agradable, cálida y precisa**.
- 10.2.2.4. Recordá que no hacemos política, sino que **fomentamos las relaciones sociales saludables, la revalorización del patrimonio cultural y del trabajo de los productores y artesanos locales en un ámbito de intercambio y celebración de las tradiciones argentinas**. Ofrecemos una mirada con un punto de vista propio e investigamos sobre la gastronomía, las historias insólitas y la cultura argentina. Defendemos nuestro conocimiento con argumentos y ejemplos. Nuestro mensaje es sencillo y logra transmitir sensaciones y emociones positivas apoyadas sobre una base real.
- 10.2.2.5. Por favor evitar frases negativa o comenzar las frases con “No”. Seamos siempre optimista y positivo. Por ejemplo, es mejor decir “¿Le gustaría otro café?” que “¿No quieren otro café?”. Si un cliente te pregunta algo que no sabes, nunca se dice : “No sé” o “No me acuerdo”, se dice “Ya lo consulto con el pulpero”. El pulpero es tu responsable jerárquico.
- 10.2.2.6. Se dice “**usted**” al parroquiano.
- 10.2.2.7. Nunca se dan besos al saludar a un cliente. Se da una mano firme mirando en los ojos (las mujeres también). Al cruzar la mirada de un cliente, sonreír con simplicidad.
- 10.2.2.8. Debes **conocer perfectamente la historia de la casa de la Pulpería Quilapán**. Muchos clientes tendrán preguntas sobre ella y tenés que ser capaz de contestarlas con precisión.
- 10.2.2.9. Tener siempre las manos y las uñas limpias y cortas. No se consume chicles en el servicio. No se usa barniz en las uñas. Las uñas no se comen. La barba es bien afeitada y los pelos bien peinados. Los pelos largos deben ser atados. No se usa perfume o desodorante fuerte. No se puede poner aros o piercings durante el servicio. Se levanta bien los pies al caminar. No se debe escuchar pasos pesados.

- 10.2.2.10. Cuidar su uniforme. Siempre tener la ropa (delantal, pantalón gaucho bombacha o ropa) limpio y planchado. Camisa o chomba con el pingüino en el pantalón con cinturón. Alpargatas con el pie adentro (no estamos en Hawái). Aquellos pulperos que utilicen materiales peligrosos al cocinar como aceites o cuchillos afilados deben tener los elementos de protección adecuados como guantes o delantal en correcta posición. No se puede tener pantalón corto, jogging o desgarrado. Tienes que tener un vestido decente acorde con tu trabajo en el restaurante.
- 10.2.2.11. **La empresa presta a cada empleado dos chombas con el logo de la empresa. Se firma un hoja a la recepción del uniforme y tiene que estar devuelto al final del contrato de trabajo. El empleado de cocina recibe también un delantal negro de protección. .**
- 10.2.2.12. Un cliente que se va feliz volverá y dirá a sus conocidos que la pulpería Quilapán es un lugar único que hay que recomendar.
- 10.2.2.13. El camarero realiza un importante trabajo. Tiene la responsabilidad de cubrir todas las necesidades de los clientes durante el tiempo que están en el lugar. Es el anfitrión que encarna la imagen de la empresa antes del cliente. El servicio debe ser de calidad: cálido, cordial y rápido.
- 10.3. El camarero debe ser el promotor de la empresa. Informar sobre los ambientes que contamos y la página web www.pulperiaquilapan.com.
- 10.4. Cada cliente tiene que vivir un momento agradable, simple y gustoso. Llevándose una experiencia de sabor y con la sensación de haberse sentido como en casa, bien cuidado y atendido no sólo por el camarero, sino por todo el equipo de la empresa. Hay que dejar sus problemas personal afuera de la empresa.
- 10.5. El camarero está motivado y tiene que preguntar a su responsable de turno que hacer durante los tiempos de ocios (traer vino por llenar heladeras, limpieza general, etc).
- 10.6. Invita a conocer el almacén. Ofrece recomendaciones sobre los productos. Pone hincapié en los consejos porque al cliente le gusta que le recomiende cómo comer y tomar algo.
- 10.7. Conoce la historia de la casa.
- 10.8. Conoce perfectamente la carta. Se exige que cada miembro del equipo conozca de memoria las características siguientes para todos los producto, tanto de lo que está a la carta como de lo que está expuesto en el almacén (Toda la información está en www.pulperiaquilapan.com):
 - 10.8.1. Nombre del producto y de productor
 - 10.8.2. Origen del producto.
 - 10.8.3. Una particularidad del proceso de elaboración.
 - 10.8.4. Una anécdota.
- 10.9. Nunca se camina hacia la cocina con las manos vacías, siempre hay cosas sucias para levantar de las mesas y tirar a la basura.
- 10.10. Siempre dar la **bienvenida** a un cliente que entra. Bienvenida: *Sonreír, dar la bienvenida e invitar a conocer la casa.*
- 10.11. Se cobra siempre el cubierto. Si una persona come a la barra se cobra el cubierto mostrador. Hasta la adolescencia se cobra un cubierto mostrador. Si ponemos años es difícil

de determinar, no se puede pedir DNI, por lo cual es visual y que ya coman como un adulto para constar.

- 10.12. Los clientes que tienen bigote o un sombrero, tienen una invitación de chupito de ginebra.

11. TOMAR UNA RESERVA

- 11.1. Para cada reserva que se toma, registrar los datos siguientes: día, hora, nombre, apellido, teléfono, correo electrónico, preferencia, cantidad de comensales.
- 11.2. **Registrar la información de reserva en Maxirest.**
- 11.3. **[Todos los grupos de clientes \(agencia de viaje\) están registrados en el calendario RESERVA gmail. El agenda RESERVA gmail está duplicado en el agenda de Maxirest.](#)**
- 11.4. Cada miércoles la cocina imprime el agenda reserva Maxirest con los grupos.
- 11.5. Antes de cada despacho el servicio se reúne con la cocina.
- 11.5.1. Reunión comunicacion cocina - servicio 11h45 - 12h00 y 19h50 - 20h00
- 11.6. Podemos validar reserva 12 horas antes del evento confirmando también en el grupo WhatsApp Encargado.
- 11.7. **Imprimir la hoja con las reservas para poder ubicar los clientes al momento de su llegada.”**
- 11.8. Los clientes (periodistas, agencia de prensa, celebridad) que tienen anotado VIP al momento de la reserva deben estar recibido personalmente por el chef de la cocina y el responsable de servicio.
- 11.9. Para las agencias de viaje.
- 11.9.1. Si desean aporta una modificación a su menú, pueden hacerlo solamente 48 horas antes del evento.

12. INICIO DE TURNO

- 12.1. Registra su ingreso y salida en MAXIREST
- 12.2. Presentarse con el supervisor de turno y preguntar si existe alguna indicación especial (reservas y actividades culturales).
- 12.3. Cheque la pizarra de sugerencias y faltante.
- 12.4. Mantiene la higiene y el orden de tu espacio de trabajo y de la pulpería (Baños, mesas, sillas y pasillos). Desinfectar las mesadas, cubiertos y pisos.
- 12.5. Reposiciona lo que fue utilizado (servilletas, bolsa de basura, etc.). Controlá siempre cuántas servilletas trae y se lleva el lavadero.
- 12.6. Saca las flores muertas o cansadas. Poner flores con agua sobre cada mesa.
- 12.7. Preparar y disponer el servicio de mesas: Manteles, posavasos, copas, cubiertos servilletas.
- 12.8. Verificar y limpiar los utensilios de uso para el servicio de mesas (consolas, carameleras, servilleteros, muebles, etc), que se ubican en los salones y zonas contiguas.
- 12.9. **Regulación de la temperatura**
- 12.9.1. Se resfría los ambientes con:

- 12.9.1.1. Medias Sombras, parasol y persiana.
- 12.9.1.2. Se abren las ventana a la mañana durante el verano y se cierran a tarde.
- 12.9.1.3. Sistema de aspersion de micro gotita. Se prende el sistema sobre el techo abajo de los tanques de agua.
- 12.9.1.4. Se abre una canilla del tanque verde para hacer caer agua sobre el techo de chapa del patio 1.
- 12.9.2. Se calienta los ambientes con:
 - 12.9.2.1. Cerrar bien las puertas y las cortinas.
 - 12.9.2.2. Utilizar braseros con leña.
 - 12.9.2.3. Prender 2 pantalla gas patio 1.
 - 12.9.2.4. Prender 2 salamandra Macoco.
- 12.10. **CAMBIO DE TURNO**
 - 12.10.1.1. Hablar con el encargado para comunicar información del día y traspasar las informaciones.
 - 12.10.1.2. Si hay mesas abiertas al momento de tomar un turno, pedí toda la información necesaria para poder seguir con el servicio (particularidad del cliente, cuenta).

13. CIERRE DE TURNO

- 13.1. Limpia y guarda todos los objetos en su debido lugar (ceniceros, servilleteros, bandejas, etc).
- 13.2. Ordenar el pan cortado en un bolsa y dejarlo a la barra para los tostados.
- 13.3. Revisar y mantener la limpieza de los salones, pasillos y baños: lavabo y canillas, jaboneras, secador de manos, cadenas de los depósitos de inodoros, manijas de las puertas, inodoros, mingitorio, tapas de los basureros, espejos, secador de mano, jaboneras, pisos, interruptores.
- 13.4. Dejá ordenadas las **herramientas de limpieza** (escoba, trapos de piso, productos).
- 13.5. Dejar las piletas de lavar limpia y sin vajilla sucia.
- 13.6. Verificar si los baños son limpios y si hay papel higiénico y producto para lavarse las manos. Siempre el rollo de papel higiénico tiene que ser abierto y colocado para que el papel salga de arriba.
- 13.7. Tirar toda la basura en el contenedor de la calle y las botellas sucias en un contenedor específico. Vaciar la basura de la caja de entrada de la pulpería, del tacho del personal de servicio y volver a poner un bolsa de basura nueva.
- 13.8. Limpieza general del local.
 - 13.8.1. **Desinfección:** Preparar en un balde una mezcla de lavandina diluida en agua fría. Desinfectar todas las superficies con un paño mojado en esta solución. Desinfectar el piso con un trapo de piso mojado en la misma solución. Desinfectar el área de la basura con el mismo trapo de piso. Completar cada día la planilla de autocontrol de limpieza (plano de trabajo, baño).

13.9. Apagar los equipos de música y las computadoras.

X	cosas a hacer antes de cerrar el turno
1	Ordenar el pan de almacén en la cocina
2	Limpiar balde de cerveza
3	Limpiar chopera de cerveza y sidra
4	Limpiar piso
5	Verificar que la máquina a fiambre esta limpia sino avisar cocina
6	Sacar sal, azúcar, de los mesas
7	Limpiar con trapo las mesas
8	Pasar escobar en el salón si no hay clientes
9	Tapar metegol
10	Ordenar mesa como el plane y poner los numeros de mesas
11	Ordenar las sillas de mas
12	Ordenar consol
13	Desarmar mesas del salon, patio y jardín
15	El pan cortado ponerlo en un bolsa y dejarlo en la barra
16	Llenar heladera bebidas, agua , soda
17	Ordenar los botellas vacío
18	Vaciar todos las basuras también de almacén y poner nuevo bolsa
19	Sii falta un productos o muy poco , escribirlo en descamp

13.10. Si el día de trabajo estuvo bueno respecto a las ventas y a las encuestas de servicio, el encargado puede ofrecer una cerveza a cada uno de los colaboradores.

14. MISE EN PLACE

- 14.1. Organizar al personal de acuerdo al salón que corresponde en función de los eventos o actividades especiales del día.
- 14.2. Preguntar al cocinero por las recomendaciones del día. ¿Lo que se tiene que vender con prioridad, cuál es la sugerencia del día, cuáles son los productos faltantes?
- 14.3. Los camareros piden a la cocina antes de cada despacho lo que hay que vender. Los faltantes o platos que deben tener una mayor rotación se anotan sobre un papel accesible.
- 14.4. Armar las mesas de los salones de servicio (salón, patio, jardín, Macocco)
- 14.5. Disposición de las mesas para desayunar, almorzar, merendar o cenar (individuales, cubiertos, servilletas, copas, posavasos, salero, palillos, escarballantes, flores).
- 14.6. Preparar (10) paneras a la noche y (5) por almuerzo cortadas con mantel húmido cuando hay mucho trabajo o reservaciones.

15. TOMA DEL PEDIDO

- 15.1. Dejar siempre al cliente la posibilidad de elegir entre dos mesas.
- 15.2. Siempre ofrecer un aperitivo y diferentes alternativas (vermut: Spritz, Amargo Obrero o jugo de naranja o limonada).
- 15.3. Ofrecemos las recomendaciones del chef al cliente antes de dar el menú al cliente.
- 15.4. La venta es activa, no pasiva. El camarero debe recomendar.
- 15.5. Toma el pedido en el momento o deja pasar 2 minutos. Vuelve a la mesa y preguntá si el cliente está listo para pedir o si tiene alguna consulta.
- 15.6. **Registrar el pedido en maxirest separando las entradas y los principales en el sistema. Control /ENTRADA.**
- 15.7. Explicar en carnes cocidas, de cuanto es la demora para evitar quejas con gente que dispone de poco tiempo para comer.
- 15.8. Si existen dudas y preguntas siempre estar dispuesto para ayudar al cliente, por ello debe tener un amplio conocimiento de la carta o menú: las sugerencias del día y del chef.
- 15.9. Repetir el pedido a cada comensal para evitar confusiones. Es muy importante acordarse de “quién pidió que” para no tener que preguntar al momento de entregar el pedido.
- 15.10. Al irse de la mesa, recuperar el menú si el cliente ya lo dejó de un costado. Si el cliente lo está leyendo, dejarlo.
- 15.11. Cargar siempre todas las mesas en el sistema. Está prohibido marchar cosas en la cocina sin que estén ingresadas en el sistema, nada sale de la cocina, ni del almacén sin su comanda.
- 15.12. No poner de “cubierto mostrador” en el “menú ejecutivo”. El cubierto está incluido por defecto en el menú.

16. ESTADÍA DEL CLIENTE

- 16.1. Saludar el cliente a su egreso en el negocio es fundamental. Sonreír, decir **“Buenas tardes Señor/a”** y transmitir el placer de verlo, deseándole una lindo almuerzo, una linda cena, según el momento.
- 16.2. **Se ofrece siempre al cliente un Vaso robador de limonada del techo verde**
- 16.3. Se puede acompañar al cliente hasta su mesa.
- 16.4. Entrega a la mesa la **invitación de bebida** (vaso robador de “Mañana te digo” - cóctel con vino, ginebra, Hesperidina) junto a la **carta**.
- 16.5. **Se toma el pedido.**
- 16.6. Se entrega a la mesa: las **servilletas**, el **pan**, cuenco de invitación (cuenco de aceite de oliva, paté, escabeche de berenjenas, alioli) y los **platos**. LA INVITACIÓN ES SOLAMENTE PARA LOS PEDIDOS A LA CARTA.
- 16.7. RESOLUCIÓN DE CONFLICTO: Se avisa siempre al superior sino pueden solucionar un conflicto. Solamente el encargado puede invitar postre o ginebra o café.

- 16.8. Estar atento a las necesidades del cliente pero con una distancia elegante, interactuar con el cliente es importante, pero no puede ser por un tiempo prolongado. No hay nada peor que un camarero que viene todo el tiempo a preguntarte si estás bien.
- 16.9. A los minutos de haber entregado un plato de comida, hay que volver a la mesa para verificar que no le falta nada. En este momento te suelen pedir más pan, aceite de oliva, sal u otra bebida para acompañar su comida.
- 16.10. Llenar las copas de vino vacías.
- 16.11. Cambiar los ceniceros cuando están llenos.
- 16.12. Levantar las servilletas sucias cuando utilizamos un servilletero.
- 16.13. Limpiar las mesas de vez en cuando para que el cliente no se sienta invadido por la basura.
- 16.14. Si el cliente pidió varios platos, es necesario sacar los platos sucios vacíos ANTES de traer los nuevos platos a la mesa.
- 16.15. Si ves que la mesa se hizo chica, podés ofrecer un banquito de metal para apoyar cosas.
- 16.16. Para sacar platos de comida o limpiar la mesa, siempre hay que pasar por el lado derecho del cliente.
- 16.17. Utiliza siempre una rejilla o paño para limpiar la mesa, nunca con la mano. Los desechos, migas o restos de comida no deben ser puestos en la mano, utilicemos un plato de apoyo.
- 16.18. Rellenar vasos y/o copas, retirar botellas vacías y ofrecer una segunda bebida siempre, no esperar a que nos pidan.
- 16.19. Si el cliente manifiesta algún problema con el plato, rectificar en el momento. Se pide disculpas y se lleva el plato al SUPERVISOR DE TURNO, quien te ayudará a resolver el problema.
- 16.20. Si a un cliente le ocurre un accidente, como un cubierto que cae al piso o una copa que se rompe, hay que venir a solucionarlo en el momento y con sonrisa, explicando que no hay ningún problema con un chiste y que ya lo cambiamos.
- 16.21. Si ocurre un problema técnico con el sistema (MAXIREST), pedí las bebidas a la barra y las comidas a la cocina, dejando un papel escrito a cada uno con el número de mesa.
- 16.22. Ofrece almohadas a los clientes y mantas si hace frío (* se puede hacer también un fuego en el fogón del patio).
- 16.23. Instala sombrillas si hace mucho sol en el patio y ofrece esencia de citronela si ves que al cliente lo molesta un mosquito.

17. SECUENCIA DE LOS PLATOS

- 17.1. DESAYUNO Y MERIENDA: Jugo. Comida. Café.
- 17.2. ALMUERZO: Aperitivo. Bebida. Plato fuerte. Postre. Café.
- 17.3. CENA: Aperitivo. Bebida. Entrada. Plato principal. Postre. Digestivo. Café
- 17.4. Sacar el pan antes de bajar el postre.

18. ENTREGA DEL PEDIDO

- 18.1. Despacha las bebidas lo antes posible.
- 18.2. Las comidas siempre se entregan con servilletas de telas blancas limpias, menos por el menú ejecutivo del mediodía por el cual utilizamos las servilletas de papel.
- 18.3. Explica con exactitud cada uno de los elementos que constituyen el pedido. Si el cliente pide más información, puedes extender tu respuesta en función de las otras mesas en espera.
- 18.4. Un plato tiene una vida útil de 3 minutos, es decir que si entregas la empanadas 5 minutos demasiado tarde, la masa no tendrá la consistencia deseada por el chef. Lo que entregas no será a la altura de lo que preparó la cocina, y habrás roto la cadena de servicio.
- 18.5. Si la comida toma demasiado tiempo en llegar, ver con el encargado lo qué se puede ofrecer de picar para esperar (aceitunas, pan con algo para untar, etc.)
- 18.6. Siempre se tiene que ofrecer un postre y si no quieren, la posibilidad de compartirlo.

19. SERVICIO DE BEBIDAS

- 19.1. Siempre se sirven las bebidas antes de las comidas. Nunca se lleva una comida a la mesa si la bebida todavía no se entregó al cliente.
- 19.2. Siempre el vino a la copa se sirve en jarra pingüino chica (“Hoy el pulpero toma...”)
- 19.3. Jamás se pone una botella terminada al revés en el balde de hielo.
- 19.4. Se sirven primero las damas, luego los caballeros y los niños. Se sirven las personas mayores antes de las personas menores.
- 19.5. La jarra pingüino se dejan siempre con la ansa hacia el cliente.
- 19.6. Servir las copas por el tallo y la chopp por la manija para no dejar huellas de dedo.
- 19.7. Las bebidas se retiran en la barra y se llevan a la mesa por medio de una bandeja.
- 19.8. Las copas, los vasos o las tazas vacíos NO se retiran, al menos que lo pida el cliente o que cambie de bebida en el transcurso de la noche.
- 19.9. Siempre se retira todo lo que hay que sacar de la mesa con el uso de la bandeja y a la salida del cliente del local.
- 19.10. Siempre se retira todo con la bandeja en la mano izquierda, usando la mano derecha y pasando por el lado derecho del cliente.

Ejemplos: Una señora tomó un chop de cerveza artesanal. Llegaron amigos que se instalaron en su mesa y pidieron una botella de vino. La señora empieza a tomar vino con ellos y su chop está vacío. Se retira el chop. / Una pareja tomó dos vermouths distintos. Hace rato que los terminaron, pero no pidieron ni otra cosa ni la cuenta. Igual se dejan sus vasos vacíos en la mesa. Retirarlos podría tener dos efectos : dar la impresión que los obligamos a pedir algo más, o la impresión que los estamos empujando a irse. Se dejan los vasos vacíos hasta que la mesa esté desocupada. / Un señor pidió una copa de vino para acompañar su comida. Si al terminar de comer pide un café, y su copa de vino está vacía, al servir el café se retira la copa de vino vacía. En cuanto a la taza de café, se deja sobre la mesa hasta que esté desocupada.

20. VINO

- 20.1. Llevar la botella de vino cerrada a la mesa, una copa de vino por persona que quiere tomar. Se colocan las copas en el lugar de cada persona sobre la mesa.
- 20.2. La persona que pide el vino suele ser la que quiere probarlo, pero igual preguntan siempre “¿Quién quiere probar el vino?”.
- 20.3. Se muestra la botella de vino a la persona que lo pidió, inclinando la botella para que pueda ver bien la etiqueta. Se le dice el nombre del vino, la cepa y el año para que pueda controlar.
- 20.4. Se abre el vino y se entrega el corcho a la persona que lo pidió para que pueda examinarlo.
- 20.5. Se sirve 1 cm de vino en su copa. Se espera el comentario de la persona que prueba, mostrándole la etiqueta.
- 20.6. Si le gusta, se contesta “excelente paladar”. Si no le gusta se lleva la botella al encargado para que la pruebe, y si tiene un defecto se cambia por otra. Se cambia el vaso del cliente que probó.
- 20.7. Se sirven todos los clientes de la mesa, empezando por las damas, y por las personas mayores de edad. Se sirve en último la persona que probó el vino.
- 20.8. No se apoya la botella sobre la copa. La copa se llena a 1/3, eso permite que los clientes puedan hacer girar el vino en la copa. Al menos que lo impida la situación, siempre se sirve por el lado derecho del cliente, y con la mano derecha.
- 20.9. Una vez que se terminó el servicio del vino. Se coloca la botella suavemente sobre la mesa, con la etiqueta hacia los clientes.
- 20.10. Si es un vino blanco o un espumante o si lo desean los clientes se puede acercar una frapperera con hielo. En este caso se coloca la frapera en la mesa, la botella por dentro, y un trapo limpio alrededor del cuello de la botella para que los clientes se puedan volver a servir sin mojar la mesa.
- 20.11. Se debe volver a servir los clientes durante toda su estadía. El buen momento es cuando le queda solamente uno o dos traguitos en la copa. No se puede volver a servir si todavía le queda bastante (se siente como una ofensa).
- 20.12. Los fondos de botellas que no salen por copa se depositan para el vinagre en la dama juana de la barra.

21. CERVEZA

- 21.1. Siempre bien fría, con gas y espuma.
- 21.2. Servir cerveza tirada agarrando el pie del vaso para no calentar la bebida con su mano.
- 21.3. Servir la cerveza con **Maní y Girasol salado** y un posavasos.
- 21.4. Cerveza siempre en chopp congelado menos la Imperial Stout.

22. FERNET COCA

- 22.1. Se lleva el vaso con la medida de Fernet puesta por el barman y la botella de Coca de vidrio cerrada a parte.
- 22.2. Se abre la botella de coca frente al cliente y se deja en la mesa junto al vaso para que el cliente sirva solo (pasando por el lado derecho del cliente).

23. CAFÉ

- 23.1. Limpiar la taza con un trapo húmedo limpio antes de servirla. Siempre que ser bien blanca.

- 23.2. El café tiene que tener una linda espuma dorada arriba. No se puede servir un café quemado.
- 23.3. Acompañar el café con una cáscara de naranja o un caramelo.
- 23.4. Llevar el café con el azucarero con azúcar y edulcorantes.

24. CIERRE DE LA MESA

- 24.1. Espera que el cliente te pida la cuenta. Evitemos ofrecer la cuenta. **Cuento el cliente pide la cuenta tiene que tenerla rápidamente.**
- 24.2. Corroborar toda la información del consumo de mesa y los precios antes de hacer la cuenta.
- 24.3. Imprima y lleva el control de mesa con tarjeta de visita del negocio, encuesta de servicio (se invita al cliente a compartir su experiencia a ayudarnos a siempre mejorar nuestra oferta), folletería, lapicera y algunos caramelos. “Aquí tiene su cuenta señor/a.”
- 24.4. Es necesario dejar al cliente unos minutos, para que de manera tranquila pueda depositar el total de la cuenta, completar la encuesta y llevar la folletería.
- 24.5. Lleva el adicionero a la caja. El cajero te pasa el cambio. Devuelve el cambio lo antes posible. Especificando: “Aquí tiene su vuelto señor/a.”
- 24.6. Siempre se devuelve el vuelto al cliente dentro del mismo adicionero. Si el cliente te dijo algo tipo: “quédese con el cambio” o “lo que sobra es propina” no se devuelve el cambio. La plata no se tiene que ver en ningún momento y el camarero no la puede tocar por cuestión de higiene.
- 24.7. Cuando el cliente se fue (*no se va, se fue), lleva la cuenta al cajero que va a poner la propina en un frasco dedicado a eso.
- 24.8. Si observas que el plato quedó con comida al momento de retirarlos, puede ser que el cliente no tenía más hambre. Le podés ofrecer envolverlo para que lo pueda llevar a casa.
- 24.9. Una vez que se fue el cliente, limpiar la mesa, el piso y sus alrededores lo antes posible para que esté lista para el cliente siguiente.
- 24.10. **Despido de los clientes que egresan de la pulpería. Sonreír, decir “Hasta la próxima Señor/a” y desear una linda tarde, una linda noche, un lindo fin de semana, según el momento. Se puede acompañar al cliente hasta la calle.**

25. ESTRATEGIA DE SERVICIO ALTA FRECUENTACIÓN

Cada camarero puede atender exclusivamente su zona de trabajo pero tiene que estar disponible para todos los comensales. Sin comunicación no hay buen servicio.

Equipo A	Equipo B	Equipo C	Equipo D
----------	----------	----------	----------

Salón y Patio	Sala macoco & jardín	Pulpería	Pulpería
<ul style="list-style-type: none"> - Pedido comida y bebida - Traer bebida 	<ul style="list-style-type: none"> - Pedido comida y bebida - Traer bebida 	<ul style="list-style-type: none"> - Traer todos los platos - Recoger todos los platos - Armar las mesas 	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción - Caja - Barra
Luis y Cintia	Karina y Gabi	Simon y Angelo	David / Youssou / Flor

Equipo A y B

El equipo A y B se encargará de tomar todos los pedidos dentro de su área de trabajo. Para el equipo A el salón y el patio y para el equipo B la sala macoco & jardín. El equipo A y B se centrará en prestar la **máxima atención a las mesas** y garantizar que la experiencia de cada cliente en el pulpería sea excepcional.

El equipo A y B:

- Toman los pedidos de comida y prestan la máxima atención a los clientes.
- Ordenan y traen las bebidas a la mesa.
- Atienden todas las necesidades del cliente : hielo, queso, sal, pimienta o cualquier otros asuntos.

Es crucial que el Equipo A y B se asegure de que sus órdenes de pedido sean correctas para que no haya confusión con la cocina.

Equipo C

El equipo C se encargará de **llevar todos los platos de la cocina a las mesas** y actuará como corredor. **No puede tomar ningún tipo de orden.**

El equipo C:

- Es responsable de garantizar que todos los platos salgan de la cocina de manera rápida y eficiente, y que los platos se lleven a la mesa correcta.
- **Cuando recuperan un plato en la cocina, cantan a voz alta el número de la mesa que hay sobre la comanda.**
- Cuando hay muchos platos saliendo de la cocina, todos los miembros del Equipo C deben regresar inmediatamente al pas para continuar trayendo platos a las mesas.
- Cuando hay menos tráfico, el equipo C deben recoger todos los platos vacíos / sucios de las mesas y llevarlos a la bacha.
- Si un cliente le pide que tome una orden, el corredor debe comunicarle al cliente que ya le va a buscar su camarero. Después deben comunicar a uno de los miembros del equipo A y B que la mesa (número de la mesa) quiere ordenar algo.

Equipo D

Recepción

- Enfoque principal: atender a los clientes que ingresan al restaurante para que no espere.

- Líder del turno ayudando donde sea necesario y asegurándose de que cada huésped esté satisfecho.
- Saluda y invita a cada cliente una invitación de limonada.
- Acomoda a todos los invitados que ingresen al restaurante.
- Presta toda su atención al huésped y se **asegura de que estén contentos**.
- Presenta al cliente su camarero asignado.

Caja

- A cargo de todos los pagos.
- Durante todo el turno **permanezca en la Caja**.

Barra

- Prepara todas las bebidas / cócteles / café.
- Se da prioridad al equipo B respecto al orden de las bebidas debido a que tienen que cruzar todo el restaurante.

26. CASO PRÁCTICO

SI UNOS clientes VISITAN POR PRIMERA VEZ LA PULPERIA

CAJERO: “Buenos días/ tardes / noches, bienvenidos a la Pulpería Quilapán. ¿Cómo están?”

Cliente: “Muy bien, gracias.”

CAJERO: “¿Conocen la casa?”

Cliente: “No... pasamos por fuera y nos llamó la atención... ¡que lindo lugar!”

CAJERO: “Es una antigua casona, que se restauró con un equipo de arqueólogos. Esa pared de ladrillos (mostrando el techo a dos aguas) que ven por encima del estaño sería de 1720. Acá a la vuelta van a ver la vitrina del museo con las piezas que encontramos durante las excavaciones. Por favor si quieren conocer pasen a chusmear tranquilos. Si luego quieren algo para tomar o picar estamos a su servicio.”

Cliente: “Gracias, nos gustaría curiosear un poco.”

CAJERO: “Adelante, están en su casa.”

SI EL Cliente PAGA EN EFECTIVO

Cientes: “Muchas gracias Luis.”

En este momento los clientes suelen necesitar mucha tranquilidad. Se los deja solos el tiempo que hace falta para que junten billetes, prestando atención pero sin que se vea. Una vez que se ven listos...

CAMARERO: “Permiso... ¿Puedo retirar?”

Cliente: “Sí, gracias. “

CAMARERO: “Un placer.”

CAMARERO: “Su vuelto, señor.”

Cliente: “No hacía falta, gracias pero el cambio es para vos.”

CAMARERO: “Muchas gracias. Espero que tendremos el gusto de volver a tener su visita en la Pulpería. Que tengan un lindo fin de semana. ”

Cliente: Levantándose... “Igualmente. ¡Chau!”

El camarero no tiene porqué abrir el adiconero. No puede tocar la plata. El cajero es quien

<p>Cliente: (recorriendo): “Qué bonito...y qué simpático cajero!”</p>	<p>separa la propina y la guarda en el frasco correspondiente.</p>
<p>CUANDO UN cliente QUIERE PAGAR CON TARJETA</p> <p>Cliente: “¿Aceptan las tarjetas VISA?”</p> <p>CAMARERO: “¡Sí señor! Me la puede dejar junto a su documento y la paso al cajero.”</p> <p>En este momento los clientes suelen necesitar mucha tranquilidad. Se dejan solos el tiempo que hace falta para que abran la billetera y saquen la tarjeta y el documento, prestando atención pero sin que se vea. Una vez que se ven listos...</p> <p>CAMARERO: “Permiso... ¿Puedo retirar?”</p> <p>Cliente: “Sí, gracias. “</p> <p>CAMARERO: “Un placer. Ya vuelvo.”</p> <p>El cajero averigua si el nombre que figura sobre la tarjeta es igual al del documento. Pasa la tarjeta, y devuelve el adiconero con el ticket para el comerciante que después tiene que volver a la caja, el ticket para el cliente que se llevará el cliente, la tarjeta y el documento del cliente, una lapicera para que el cliente complete el ticket con su firma y número de documento.</p> <p>CAMARERO: “Aquí le devuelvo su tarjeta y su documento, señor. Esto es su ticket, y este es el que guarda el Pulpero.” (ofreciendo la lapicera) “Le pido su firma y número de documento, por favor. “</p> <p>El camarero espera que el cliente haya firmado el ticket y lo pone en el adiconero.</p> <p>CAMARERO: “Muchas gracias. Ha sido un gusto atenderlos. Que tengan un lindo fin de semana.”</p> <p>Entrega el adiconero en la caja. El cajero lo vacía.</p>	<p>CUANDO SE TERMINÓ EL SERVICIO DE MESA</p> <p>Los clientes se retiran.</p> <p>CAJERO: (al ver salir a la pareja). “Adios, gracias por venir. ¡Hasta pronto!”</p> <p>Cliente: “Chau, muchas gracias, nos encantó el lugar.. El servicio y la comida era excelente”</p> <p>Preguntas frecuentes:</p> <p>Los clientes ya conocen el lugar y vienen a disfrutar y consumir:</p> <p>“Hagan como en casa. Elijan la mesa que mas les guste. Ya los atiende el camarero” Y el cajero advierte el camarero de la llegada de los clientes.</p> <p>Los clientes sólo quiere recorrer el lugar:</p> <p>“Hagan como en su casa. Cualquier pregunta que tengan estamos a su servicio.”</p> <p>Los clientes son músicos, artistas, o tienen otro proyecto profesional para conversar con algún encargado:</p> <p>“Un momento por favor. Voy a buscar el encargado. Si quiere puede tomar asiento.”</p> <p>Los clientes vienen a conocer el lugar con la intención de realizar un evento:</p> <p>“Un momento por favor. Voy a buscar el encargado. Si quiere puede tomar asiento.”</p>
<p>CASO 3 : SERVICIO A LA MESA</p> <p>CAMARERO: Acompañado de su bandeja con las invitaciones de bebidas. “Muy buenas noches, mi nombre es Luis, a sus órdenes”. (Mientras deja en la mesa las invitaciones) “¿Cómo están?”</p> <p>Cliente: “Por suerte muy bien, gracias.”</p>	

Es el momento de fijarse si los clientes están bien instalados. Si hay mucho sol se les ofrece una sombrilla. Si hace frío una manta o una almohada.

Cliente: “Que lindo lugar... ¿Qué había antes acá?”

CAMARERO: “Es una casa con muchas historias. Tiene una pared de 1720. En 1900, se transformó en conventillo, pero también fue un taller mecánico, una tintorería, y un prestigioso museo privado en los años 1980: La Fundación San Telmo. Pero les dejo la carpeta con la historia donde encontrarán más información sobre la casa, la pulpería, y otras curiosidades... Espero lo disfruten. Les cuento que hoy el plato del día es un guiso de lentejas con ciervo y hongos silvestres del Partido de Pinamar.”

Cliente: “¡Que hambre tengo!”

CAMARERO: “Para acompañar su cena tenemos una lista extensa de vermú, vinos pateros, cervezas artesanales, jugos orgánicos... todo está en las pizarras. Cualquier pregunta que tengan estoy a sus ordenes.”

El camarero deja los cliente pensar tranquilos. Después de 3 minutos, vuelve a la mesa...

CAMARERO: “¿Ya tomaron su decisión? ¿Les puedo asesorar en algo?”

Cliente: “Vamos a pedir una botella de vino tinto. Nos interesan los vinos de Alpamanta, pero no sabemos cuál elegir...”

CAMARERO: “Alpamanta es una bodega muy pequeña de Ugarteche, un pueblito cercano a Luján de Cuyo, Mendoza. Todos sus vinos son biodinámicos. Es decir que son más que orgánicos. ¡Tienen ovejas que pasean entre las viñas para cortar el pasto! Los vinos de Alpamanta van por cepas. ¿Quieren algo liviano, o algo más potente?”

Cliente: “Somos de tomar mucho Malbec... Pero nos gustaría probar algo diferente.”

CAMARERO: “Les aconsejo el Alpamanta Cabernet Sauvignon, entonces. No es Malbec pero es un vino fuerte con cuerpo y muy equilibrado.”

Cliente: “Bueno vamos por el Cabernet y una picada Superclásico para dos, por favor.”

CAMARERO: Anotando... “Con mucho gusto. Ya marchó su pedido.”

Suena la campana de la cocina. Sale la picada con una porción de pan casero. También es responsabilidad del camarero mirar bien el plato antes de despachar. Tiene que estar perfecto. Ver

CAMARERO: “Aquí está su picada. Les cuento: Esto es un queso de cabra de Santiago del Estero, esto es un salame tradicional de Mercedes, esto es un queso de búfala afinado 6 meses, eso es...”(se describen todos los ingredientes). (Visualizando si la mesa tiene todos los componentes en orden, cenicero limpio, servilletas, etc.) “¿Necesitan algo más?”

Si la respuesta es positiva das solución a la necesidad, de lo contrario continuas con otras mesas o actividades complementarias, visualizando siempre la totalidad de la pulpería; mesas, barra, clientes que ingresan, etc., debes estar siempre atento a todo lo que está ocurriendo en el local, nunca debes estar quieto, siempre debes realizar alguna actividad y estar vigilante. Los clientes acaban de terminar toda la picada, y les queda solo un poco de vino. El camarero se acerca a su mesa.

CAMARERO: “¿Les puedo ayudar en algo más? Algo más de comer para compartir? Tenemos cazuelitas de papas, o les gustaría algún postre, un café o un licor artesanal?” Otra vez se visualiza la mesa, retirando o limpiando.

Cliente: “No, lamentablemente tenemos que irnos. La cuenta por favor.”

CAMARERO: “A sus ordenes.”

El camarero se dirige a caja, pide la cuenta de la mesa 5 al cajero y chequea lo consumido.

CAMARERO: Entrega la cuenta al señor. “Señor su cuenta”.

AYUDAMOS A DECIDIR A UN CLIENTE Y UBICARLO EN UNA MESA

Si se nota que el Cliente podría querer una mesa, hay que ayudarlo a tomar la decisión de sentarse. Algunos se pueden perder porque no fueron atendidos en este momento preciso.

CAMARERO: “¡Hola! ¿Les puedo ayudar? ¿Les gustaría una mesa en el patio o en la pulpería?”

Cliente: “En el patio por favor. ¿Esta mesa del fondo puede ser?”

CAMARERO: “¡Sí! Por supuesto, es suya. ¡Siéntense!”

27. 14 preguntas que hacen los clientes a los camareros y cómo responderlas

¿Cuántas preguntas hacen los clientes a los camareros del restaurante durante un servicio? Suficientes como para necesitar tener respuestas asertivas, si queremos ganarnos su fidelización. La buena noticia es que hay situaciones que se repiten una y otra vez en la sala, y que generan dudas que también se repiten una y otra vez entre los clientes. Si las detectamos y analizamos, podemos establecer un protocolo de respuesta que el equipo domine perfectamente y lograr un servicio impecable.

Aquí tienes las preguntas que los clientes hacen a los camareros del restaurante con mayor frecuencia y nuestra propuesta para responderlas. Porque además de tratarlos con respeto, amabilidad y con una sonrisa, también hay que tener una estrategia.

27.1.Cuál es la contraseña del WiFi?

Ésta será con seguridad la primera pregunta que hagan muchos clientes al camarero al llegar al restaurante. Es ideal que sea una contraseña fácil de recordar y de escribir, ya que hará las cosas más fáciles para ambas partes. En algunos restaurantes tienen carteles visibles con esta información, tanto en la decoración como en las mesas.

Por otro lado, la creciente tendencia en restaurantes es tener wifi social, así los clientes pueden buscar directamente el nombre de la red en sus smartphones y a cambio de algunos datos, tener la conexión gratuita. En cualquiera de los dos casos, la mejor manera de responder a esta pregunta sería que el/la camarera conozca esta información, la red y la contraseña, la comunique amablemente y se asegure de que el cliente ha podido conectarse. Esto también evitará que lo vuelvan a preguntar.

27.2.¿Cuál es tu plato favorito?

Ante esta pregunta lo mejor es que el/la camarera responda con naturalidad y honestidad, y describa de forma suculenta sus platos o bebidas favoritas, pues denota que es un ser humano y que también disfruta de la comida del restaurante. El problema con esta pregunta es que el cliente está esperando una recomendación que realmente le encante, y es un riesgo pues los gustos de ambos pueden no coincidir. El camarero puede entonces, preguntarle abiertamente qué le provoca comer y en función de eso recomendar los platos y bebidas estrella que más le gustan, que son populares y que con seguridad complacerán al cliente.

27.3. ¿Este plato me llenará? o ¿Es lo suficientemente grande para compartir?

Es bastante común que los clientes duden de las cantidades de las comidas y si serán suficientes para quedar satisfechos. Lo ideal es que el/la camarera se tome el tiempo de preguntarles abiertamente cuánto apetito tienen, o cuántas personas van a picar del mismo plato, y en función de ello pueda hacer su recomendación.

También es necesario que el personal conozca al detalle toda la carta, y pueda proponer algunos platos más pequeños que puedan combinar y completar las raciones. Lo importante es comprender la necesidad del cliente y que se note su interés porque el comensal salga feliz del restaurante y no con hambre.

27.4. ¿Puedo comer este plato si soy alérgica?

Para responder a esta pregunta, lo más lógico es que por un lado esté la información de alérgenos de cada plato en la carta y por supuesto que el/la camarera lo sepa y pueda comunicarlo con seguridad. También puede preguntar al cliente si tiene algún tipo de alergia al comienzo del servicio, lo cual podría evitar problemas a la hora de pedir los platos. Con este tema, es necesario que el equipo tenga una actitud seria y que transmita confianza a los clientes, ya que se trata de su salud.

27.5. ¿Tenéis platos sin gluten?

Una pregunta cada vez más actual es la de los clientes que buscan alternativas gastronómicas sin gluten, o bien porque son celíacos o porque buscan cuidar su alimentación.

Para responderla hay que hacerlo con la mayor transparencia posible, indicando por un lado si el restaurante está preparado y realiza sus propios platos sin este alérgeno o si cuenta con algún producto comprado que venga precintado y que es servido con las normas necesarias para evitar la contaminación cruzada. En caso contrario, el/la camarera puede consultar al comensal qué productos puede comer con mayor seguridad y ofrecerle alguna alternativa.

27.6. ¿Cuál es el origen de estos vegetales?

Con la tendencia saludable, son cada vez más los clientes que quieren saber el origen de los productos que comen, si el restaurante tiene huerto propio, si utilizan proveedores de cercanía, de dónde traen sus ingredientes, si son orgánicos, etc. El personal de sala ya no debería extrañarse con estas preguntas, por lo que es ideal responderlas también con naturalidad y con la información precisa de la procedencia de esos vegetales o frutas o pollo (si es de corral). Y si no es el caso, porque el restaurante no sigue esta línea, el personal puede indicar que no utiliza alimentos de cercanía pero que seleccionan muy bien la calidad de sus productos.

27.7. ¿Qué tipo de vinos o cervezas tenéis?

Aunque el cliente encontrará la lista de bebidas detallada en la carta, es bastante posible que pregunte igualmente al camarero por los tipos de productos que tienen. Aquí de nuevo es esencial que el personal pregunte al cliente sobre lo que le apetece en ese momento, algo refrescante, amargo, intenso, dulce, suave, y de esta manera poder hacerle una recomendación directa adaptada a su descripción, pues lo que suele suceder es que después de tomarse un largo tiempo para mirar toda la lista de cervezas por ejemplo, el cliente acabe pidiendo la más comercial.

27.8. ¿Puedo cambiar esto en mi menú?

Otra de las peticiones frecuentes son los cambios en la comida. Lo importante es que el personal sepa perfectamente qué tipo de cambios se pueden hacer y cuáles no, para poder responder con seguridad y amabilidad. Por lo general si se trata de cambios sencillos como cambiar unos vegetales por unas patatas de acompañamiento, o no poner azúcar a alguna bebida, será sencillo de responder.

Sin embargo, si el cliente nos pidiera algo que no es posible realizar, también tenemos que tener un az bajo la manga. Si nos pide hornear un pollo por ejemplo, cuya receta original es frito y es complicado para nuestra cocina, el/la camarera puede ofrecerle otros platos parecidos que sean horneados y hacer la venta.

27.9. **¿Me cobraréis de más?**

Cuando los clientes quieren adaptar los platos a sus preferencias e incluir algún ingrediente extra por ejemplo, seguramente querrán saber si se les cobrará más. Sí, es sencillo, el camarero responderá que sí o que no según el caso.

Lo cierto es que hay que tener también una buena actitud para responder a esta pregunta, para que el cliente no interprete que el restaurante quiere cobrarle de más, sino que valdrá la pena pagar ese extra para mejorar su experiencia y por qué se le cobra.

27.10. **¿Es muy picante?**

Una cualidad difícil de medir es el nivel de picante de un plato. Para los clientes amantes del picante no suele ser un problema, ya que mientras más mejor. Sin embargo la gran mayoría de clientes, podrían sentirse curiosos de probar un plato picante, pero necesitarán asegurarse de que no les explotará la boca y que arruinarán su experiencia. Una opción de respuesta es ofrecerle al cliente probar alguna salsa picante que se tenga a mano y según esto darle una referencia del plato. Por supuesto es imprescindible que el/la camarera lo haya probado previamente y conozca su nivel de intensidad.

27.11. **¿Cómo se prepara este plato?**

Aunque la preparación de los platos es más un tema de la cocina, el personal de la sala tiene que conocer también esta información, haber presenciado la preparación de cada comida, e incluso saber por qué las recetas se realizan de esta manera, qué beneficios dan a la comida los tipo de cocción, de qué manera ayuda en el sabor y la calidad la forma en que son servidos, y demás curiosidades. Con esta pregunta el/la camarera tiene una oportunidad de oro para lucirse, dando una respuesta completa. También es una buena forma de fidelización, pues los clientes tendrán ese plus de información que no encontrarán en la competencia.

27.12. **¿Cuándo llegará mi comida?**

Otra pregunta que alguna veces sorprende al equipo es el tiempo que falta para que llegue la comida a la mesa. Tiene sentido cuando realmente ha habido un retraso, pero algunos clientes pueden ser muy delicados con esto y preguntarlo antes de tiempo o de forma insistente.

Lo primero será responderles con paciencia y darles a entender que su pedido no está siendo retrasado a propósito, sino que tiene un tiempo de preparación. Lo segundo es comprobar en la cocina el estatus del plato para poder informarle honestamente al cliente de cualquier demora. Y lo tercero, en el caso de que haya un retraso real, ofrecerle disculpas, explicarle bien lo que ocurre y compensarlo con algún producto para picar mientras esperan.

27.13. ¿Por qué hay un pelo en mi plato?

Los errores en restauración están a la orden del día, por lo que puede suceder que algún plato llegue frío a la mesa o que directamente haya un pelo. Una situación así de vergonzosa es ideal solucionarla con transparencia y creatividad. Dar disculpas, sin exagerar ni quedarnos en el drama, y posteriormente ofrecer un incentivo lo suficientemente apetitoso como para hacerle olvidar al cliente lo que ha pasado. Si la falta es grave, el/la camarera puede ofrecerle cambiarle el plato por otro mejor y no cobrarlo, invitarle una bebida o , por ejemplo. La clave aquí es mantener la calma y tratar la situación con normalidad para quitarle leña al fuego.

27.14. ¿Me lo puedes poner para llevar?

Algunos clientes quieren llevarse a casa una porción mínima que les ha quedado en el plato. Para algunas camareras puede ser extraño querer llevarse tan poco, pero lo cierto es que los clientes tienen sus manías, y dentro de lo razonable el restaurante puede complacerlas. Ante esta pregunta lo mejor es que el/la camarera no muestre extrañeza y con naturalidad le responda afirmativamente, entendiendo su petición, y entregando al cliente su pequeño paquete para llevar.

28. TAREAS DE OCIO

- 28.1. Barra: limpiar botellas de la barra, limpiar, ordenar y revisar mercadería de las heladeras de la barra, limpiar a fondo la zona de la cafetera, limpiar vidrios de la heladera de madera de la barra, completar las playlists de spotify y armar playlists nuevas, leer la historia de la casa en la carpeta roja, leer los apuntes de la página web www.pulperiaquilapan.com (muchos hablan de objetos que están en la casa - para aprender su historia), escribir ideas para la "caja de buenas ideas".
- 28.2. Salón: lustrar cubiertos, fajinar copas, vasos, jarras, pingüinos, cubiertos, ordenar estación de trabajo, ordenar heladera de cerveza, revisar baños, papel, tachos, suciedad, limpiar el mueble del museo, limpiar polvo del almacén, ordenar salón, llenar saleros, aceiteros, pimenteros, encerrar muebles, limpiar el baño de discapacitados, limpiar el mostrador del despacho, regar las plantas, cambiar el agua de los floreros, revisar las pizarras y escribir nuevas cosas con tiza, limpiar el metegol a fondo, limpiar las pantallas de las lámparas, revisar el porta folletos de la puerta de entrada: completarlo con folletos nuevos y sacar las promociones vencidas, limpiar los cubiertos de alpaca con limpia-metal y un paño seco, afilar los cuchillos de mesa.
- 28.3. Leer la historia de la casa en la carpeta roja, leer los apuntes de la página web www.pulperiaquilapan.com (muchos hablan de objetos que están en la casa - para aprender su historia), cortar tarjetas y folletos, escribir ideas para la "caja de buenas ideas".

DESCRIPCIÓN DE PUESTO - DIAGRAMA DE FUNCIÓN

29. BARTENDER

- 29.1. Tener y dejar las **heladeras reposicionadas**.
- 29.2. Tener los vinos de la carta en el heladera en cantidad suficiente.
- 29.3. Mise en place: hielo, limón cortado, naranja y limón entera, jugos de limón y de naranja, almíbar, menta, queso rallado, leche y frutas por licuados.
- 29.4. Controlar el stock de: hielo, azúcar, naranjas, limón, menta, jengibre, bolsa de café en granos (tener una demás).
- 29.5. Completar heladeras: con fecha de elaboración y apertura. Leche, Manteca, Mermeladas, Jamón, Queso de máquina.
- 29.6. Tenemos un encendedor en la gaveta roja de la caja y uno a la derecha de la carlitera.
- 29.7. Dejamos la máquina de café prendida menos durante los cierre de más de 3 días.
- 29.8. Tenemos un trapo sobre la máquina a café para secar el portafiltro.
- 29.9. El termo del café tiene que estar entre 70 y 80, si se pasa de 80 el café se quema. Tener siempre pan para desayunos y meriendas.
- 29.10. Tener los cajones del stock ordenado.
- 29.11. **Tareas de limpieza:**
 - 29.11.1. Limpiar y desinfectar las máquinas (licuadora, cafetera, molino, chopera, etc.)
 - 29.11.2. Limpiar todas las mesadas, las paredes, las puertas de heladeras, los estantes y demás superficies.
 - 29.11.3. Cepillar el piso y el área de la basura de la barra (piso y paredes) con detergente diluido en agua caliente. Enjuagar con agua.

30. BACHERO - AYUDANTE DE COCINA

- 30.1. Limpieza de la bacha durante la producción.
- 30.2. Se lavan las frutas y verduras en recipientes en lugar de con la canilla abierta.
- 30.3. Los mozos separan directamente los cubiertos en un tacho con agua y desengrasante.
- 30.4. Se tapa la bacha con un tapón. Tenemos un sector con producto desengrasante y agua caliente y un otro sector con agua fría de enjuague.
- 30.5. Limpieza de la bacha durante todo el servicio. Se limpian a medida que va llegando los platos. No se tiene que acumular la vajilla sucia porque aumenta el riesgo de rotura.
- 30.6. El bachero limpia la vajilla y los cubiertos con agua caliente y desengrasante.
- 30.7. Los cuchillos no se dejan ni en la bacha ni dentro de las ollas. Se dejan siempre aparte.

- 30.8. Se dejan las sartenes y cacerolas durante 1 hora con agua y desengrasante. Si no se va la grasa se hace hervir agua y se deja las sartenes y cacerolas en un tacho de agua hirviendo durante media hora.

31. PASANTÍA

- 31.1. La pulpería tiene siempre 2 puestos disponibles para los pasantes reservados para las escuelas de gastronomía y hotelería. Recibe alumno de la Ecole Hôtelière de Lausanne, Suiza (<https://www.ehl.edu/fr>) y de otras instituciones académicas..
- 31.2. Firma una convención entre la escuela y la empresa.
- 31.3. Ley de Pasantías 26.427.
- 31.4. El empleador sólo puede contratar **un pasante por cada 10 trabajadores** en relación de dependencia que tenga.
- 31.5. Se firman dos acuerdos, uno general con la Institución Educativa respectiva, y otro particular con el pasante que ingrese. Los detalles de estos acuerdos seguramente se los pueden facilitar en la misma Institución Educativa con quienes cierran el convenio de pasantía.
- 31.6. En los acuerdos individuales de pasantías educativas se harán constar como mínimo los siguientes requisitos:
- 31.6.1. Nombre y apellido del pasante, número de CUIL y domicilio real.
 - 31.6.2. Denominación, domicilio y personería de las partes institucionales y datos de las personas autorizadas a suscribir el acuerdo, conforme el convenio.
 - 31.6.3. Derechos y obligaciones de las partes.
 - 31.6.4. Plan de pasantía educativa.
 - 31.6.5. Duración, horarios y sede de realización de la pasantía educativa.
 - 31.6.6. Monto, fecha y lugar de pago de la asignación estímulo.
 - 31.6.7. Enumeración de las tareas asignadas al pasante.
 - 31.6.8. Régimen de asistencia y licencias por examen, enfermedad y accidente para el pasante.
 - 31.6.9. Régimen de la propiedad intelectual de las creaciones e innovaciones que resultaren de la actividad del pasante.
 - 31.6.10. Nombre y apellido y número de CUIL/CUIT de los tutores y de los docentes guías.
 - 31.6.11. Si luego de la pasantía educativa se contrata a la persona por tiempo indeterminado, no se puede hacer uso del período de prueba del artículo 92 bis de la Ley de Contrato de Trabajo.
 - 31.6.12. La duración y la carga horaria de las pasantías educativas se definen en el convenio firmado, en función de las características y complejidad de las actividades a desarrollar, por un plazo mínimo de **DOS (2) meses y máximo de DOCE (12) meses, con una carga horaria semanal de hasta VEINTE (20) horas**. Cumplido el plazo máximo establecido, una vacante de pasantía educativa puede renovarse a favor del mismo pasante, por hasta SEIS (6) meses adicionales, debiéndose firmar un nuevo acuerdo individual entre todas las partes

- 31.7. La carga horaria no puede exceder las 20 horas semanales, pudiendo ser distribuidas las mismas de lunes a viernes y en jornada diurna que no supere las 6 horas y media.
- 31.8. **En caso de actividades especiales que necesiten ser cumplidas durante los fines de semanas o en jornada nocturna, la empresa deberá obtener autorización de la autoridad administrativa del trabajo antes de contratarte como pasante.**
- 31.9. Los pasantes reciben una suma de dinero en carácter no remunerativo en calidad de asignación estímulo, que se calculará sobre el salario básico del convenio colectivo aplicable a la empresa, y que será proporcional a la carga horaria de la pasantía. Se les paga ART y Obra Social.
- 31.10. En caso de necesitarlo, los pasantes tienen derecho a pedir días por examen, enfermedad y accidentes, igual que cualquier otro trabajador de la misma empresa.

32. CAJERO

- 32.1. ver [Guía interna gerencia](#)

33. ALMACENERO

- 33.1. ver [Guía interna gerencia](#)

34. PROGRAMADOR CULTURAL

- 34.1. ver [Guía interna gerencia](#)

35. COMUNICACIÓN Y MARKETING

- 35.1. ver [Guía interna gerencia](#)

36. SERENO

- 36.1. ver [Guía interna gerencia](#)

37. CHEF DE COCINA

- 37.1. ver [Guía interna gerencia](#)

38. ENCARGADO ADMINISTRATIVO

38.1. ver [Guía interna gerencia](#)

39. ENCARGADO GENERAL

39.1. ver [Guía interna gerencia](#)

40. NOTIFICACIÓN GUIA INTERNA RENOVADA CADA AÑO VERSIÓN 08/2019

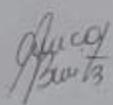
“Empleado/a de PULPERIA QUILAPAN S.R.L, notifica haber recibido un ejemplar del reglamento interno y del guía interno de la **Empresa**, de igual tenor a la presente en 68 páginas, cuyas cláusulas conoce. Se compromete a desarrollar sus tareas en el establecimiento de conformidad a lo allí estipulado.”

FECHA
FIRMA
ACLARACIÓN
DNI

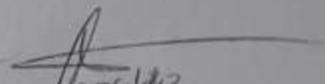
38. NOTIFICACIÓN GUIA INTERNA RENOVADA CADA AÑO
VERSIÓN 08/2019

"Empleado/a de PULPERIA QUILAPAN S.R.L, notifica haber recibido un ejemplar del reglamento interno y del guia interno de la **Empresa**, de igual tenor a la presente en 68 páginas, cuyas cláusulas conoce. Se compromete a desarrollar sus tareas en el establecimiento de conformidad a lo allí estipulado."

FECHA
FIRMA
ACLARACIÓN
DNI


12/01/13

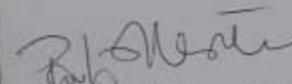
Gustavo
Pérez

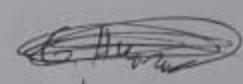

ADRIANA

Ibarra, Iván


BOLLE
RAMIRO


DEBORAH Lopez


Paula Ballester


Gabriel Huanac


YOUSSEU
DIEZ

Rafel Anzoti
Rafel A.

Juan Sagies
