

Premio SCA UNE a la Solidaridad

2º RONDA DE CONSULTAS Y PRORROGA AL 17/11

Categoría 7: Empresa privada

PULPERIA QUILAPAN

<https://pulperiaquilapan.com/>

<https://www.instagram.com/pulperiaquilapan/>

GREGOIRE FABRE

DNI 19034677

pulpero@pulperiaquilapan.com

1. *Evaluación de resultados basada en la creación de valor económico-financiero y al mismo tiempo, en la creación de valor equivalente para las personas, las comunidades y los ecosistemas.*

Pulpería Quilapán es un restaurante, almacén y museo histórico ubicado en el corazón de San Telmo (CABA) en la estructura de una casona colonial histórica del siglo XVIII salvada de la demolición en 2012. Buscamos ser un modelo de gastronomía y turismo de triple impacto priorizando la mejora continua en la optimización de recursos, servicio al cliente y cocina tradicional de autor. La Pulpería cuida el medio ambiente en sus procesos, trabaja en la protección del patrimonio culinario argentino y fomenta la cultura criolla en la comunidad local.

Hemos logrado la **certificación de Empresa B** en 2019 validando una evaluación completa de su modelo de negocio con valor económico, cuidado de la comunidad, sus colaboradores y el medio ambiente. A su vez, en 2019 fue distinguida con el programa de **Directrices de Gestión Ambiental** del Ministerio de Turismo de la Nación para industrias de la hospitalidad por su gran compromiso ambiental y su rol social activo en la ciudad.

Nuestra Declaración de Interdependencia pública: *“Visualizamos una economía global que utiliza los negocios como una fuerza para el bien del planeta. Esta economía está compuesta por un nuevo tipo de empresa, la Empresa B, la cual está impulsada por el propósito y crea beneficios para todos los públicos de interés, no sólo para sus accionistas.”*

- [Detalle de nuestra política sustentable](#)
- [Detalle de evaluación de Empresa B](#)

2. *Proveer productos y servicios que promueven el bienestar y facilitan la vida cotidiana y que no perjudiquen o afecten negativamente la salud humana.*

Todos los alimentos que se ofrecen en el restaurante y se comercializan en el almacén de ramos generales buscan promover prácticas sustentables en la cadena de valor. Ya sea considerando productores locales, con label B, con certificación orgánica, productos de organizaciones del sector social como los cartoneros o jugos naturales hecho con la producción de nuestra huerta sobre el techo verde del negocio.

Siendo parte de la arquitectura histórica porteña con una de las paredes más antiguas de la ciudad de Buenos Aires, buscamos promover bienestar a toda la comunidad acercando la cultura argentina en gastronomía, arte, música, diseño, deportes y actividades lúdicas. Hacemos un gran trabajo con los vecinos invitando a utilizar las instalaciones para uso libre como juegos

tradicionales (torneos de truco, perinola, sapo, metegol, bochas), jornadas de lectura, así como organizar visitas guiadas a escuelas para que los alumnos vivan en primera mano la experiencia de una pulpería colonial y conozcan sus costumbres ancestrales.

Detalle de menú, investigaciones sobre las piezas del museo y programación culturales:

- [Menu criollo](#)
- [Museo del pulpero](#)
- [Agenda cultural](#)

3. *Diseñar Productos, Servicios y Procesos que una vez implementados no generen residuos durante la producción y que sean recuperados en el post consumo (logística inversa).*

La pulpería tiene un compromiso ambiental que atraviesa toda su cadena de valor, no sólo en la forma que produce y ofrece sus servicios y productos sino con una meta de carbono neutralidad recientemente asumida. Hemos medido nuestra huella de carbono de 2019 y con un proyecto de compensación histórica buscamos la neutralización a través de la plantación de especies nativas junto a organizaciones ambientales.

- [Detalle específicos en sección huella carbono de nuestra página web.](#)

A su vez, contamos con elementos de eficiencia ambiental como biodigestor, horno solar y termotanque solar, compostera, huerta propia, separación de residuos y un control de eficiencia de recursos (agua, gas y luz).

- [Detalle en Reporte de Sustentabilidad 2019 / Ambiente.](#)

Somos también parte de la red de Agua Nomade, la aplicación que permite identificar los establecimientos donde se puede recargar agua potable en botellas reutilizables sin costo, y ofrecemos beneficios a los clientes que se acerquen en bicicleta u otro transporte sin huella ambiental.

4. *Identificar preventivamente riesgos y externalidades negativas que puedan afectar a las comunidades, con la consecuente neutralización o su inmediata corrección o mitigación.*

Como Pulpería ubicada en el Casco Histórico de la ciudad, hemos tomado un rol activo en el empoderamiento de la comunidad local y los diversos riesgos que han aparecido en los últimos tiempos en relación a la preservación de la cultura argentina con su folklore, gastronomía criolla y costumbres

tradicionales. Invitamos a todo el público a ser parte de eventos como “hacer el vino patero del pulpero”, talleres de comida nativa y cursos de folklore, otras acciones que buscan que no se pierda la identidad argentina gauchesca y criolla en cada detalle.

- [Historia de la pulpería Quilapán](#)
- [Curso de folklore online](#)

Siempre hemos realizado donaciones, prestación del espacio para eventos de organizaciones de la sociedad civil, voluntariados y ollas populares para colaborar con la comunidad. En la actualidad, a partir de la situación por COVID-19, hemos reforzado este compromiso de “alimentos saludables y de calidad para todos”, con platos a precios bajos (\$100), entrega de viandas gratis a personal de la salud del Hospital Argerich y comedores de alrededores (+1500 viandas al día de hoy).

- [Más detalles.](#)

CRITERIOS COMPLEMENTARIOS

Productos y /o Servicios y Procesos

- ❖ *Productos y/o procesos que utilicen de manera eficiente materias primas, materiales e insumos en su proceso productivo.*

La pulpería Quilapán propone una oferta exclusiva de una selección de productos argentinos originales y de alta calidad. Su almacén es la primera tienda con productos B del país. Los productos y las actividades presentes son 100% argentinos e informamos al consumidor sobre el origen (**trazabilidad**), la **historia** y cómo trabajamos para evaluar el **costo energético** de **cada producto** (embalaje, transporte, intermediarios de la cadena, posibilidad de reciclaje). Hacemos muchísimo foco en las condiciones de trabajo de los agricultores y de los artesanos bajo los principios de Comercio Justo. La transparencia es máxima y buscamos minimizar la cantidad de intermediarios entre el productor y el consumidor final, con el fin de privilegiar un **comercio directo** y reducir la brecha entre el precio de compra y el precio de venta. Los productos seleccionados por Quilapán se venden únicamente en Argentina. Estamos atentos a las nuevas necesidades de los consumidores y a los cambios de hábitos por lo que hemos incorporado opciones veganas, vegetarianas y platos orgánicos (hamburguesas, carne y trufas orgánicas).

- [Detalle de nuestra selección de productores](#)

- ❖ *Productos y/o procesos que registren un muy bajo número de reclamos en relación a su uso y/o funcionamiento y si los hubiera, que tuvieran explicitado un plan de acción para una pronta solución.*

Las mejores prácticas del restaurante Pulperia Quilapan en la gestión de la relación con los clientes:

- Sitio web pulperiaquilapan.com con blog 100% argentino con creación de contenido regular
 - + 1000 artículos e investigaciones (gastronomía, patrimonio, sostenibilidad)
 - + 100.000 visitantes / mes
- Una relación auténtica y comprometida con nuestros clientes:
 - + 51k seguidores en Facebook
 - +12.7k seguidores en Instagram

Comunicación y accesibilidad: contacto con el cliente a través de diferentes canales:

- Encuesta de satisfacción de papel
 - Libro de quejas de libre acceso y buzón de sugerencias
 - Contacto por correo electrónico a través de la página web
 - Sitios de redes sociales
 - Teléfono de línea
 - Correo automático después de la visita del cliente a la instalación para pedirle su opinión.
-
- Si la retroalimentación es negativa: respuesta individualizada. El gerente responde personalmente a todas las críticas por el canal adecuado.
 - Si la revisión es positiva: respuesta automática e invitación a dejar un comentario en las revisiones de Trip Advisor + Google
 - Análisis del campo semántico de los comentarios de los clientes.
 - Informe semanal de las opiniones de los clientes en las redes sociales con el encargado de cocina y servicio. Síntesis comunicada a todo el equipo cada semana.
 - Exigencia de calidad y servicio personalizado con integración de todos los empleados en la "experiencia del cliente".
 - Esfuerzo continuo para mejorar la calidad de nuestra cocina (Google Reviews 4.3 - Facebook 4.4). Conversión de encuestas a Net Promoter Score® (NPS): GRS: 8.4

Gobierno

- ❖ *Comunicación abierta con las partes interesadas, incorporando sus expectativas y requerimientos a los planes de la empresa.*

Los dueños de la Pulpería Quilapán son Gregoire y Tatiana Fabre, matrimonio que “enamorados” de Buenos Aires decidieron comprar la casona histórica para restaurarla y transformarla en un lugar de experiencias gastronómica y cultural. Forman un equipo de trabajo sólido junto a los colaboradores de la organización, considerando constantemente sus expectativas laborales así como buscan tener un rol activo en la comunidad de San Telmo participando en diversas asociaciones (esponsorizan el club de fútbol del barrio), iniciativas del gobierno como La Noche de los Museos y otro tipo de actividades de organizaciones gastronómicas internacionales. Queremos destacar que en 2019, el empleado con más antigüedad entró también en el capital social de la sociedad.

- ❖ *Acciones para compartir su experiencia en gestión con empresas interesadas en mejorar su desempeño en pos de una economía sustentable.*

En la Pulpería consideramos que las alianzas son clave para mejorar el desempeño en pos de la sustentabilidad, por lo que somos parte del Distrito de las Artes de CABA, miembro del Directorio Sustentable, Slow Food, Asociación Amigos de la Patagonia y Proyecto Plato Lleno.

Apoyamos los principios de la Agenda 2030 priorizando los Objetivos de Desarrollo Sostenible correspondiente en cada actividad y fuimos distinguidos con el programa Directrices de Gestión Ambiental del Ministerio de Turismo de Nación que nos permite ser parte de un grupo de prestadores de la hospitalidad sustentables de Argentina.

- [Detalle de cada programa.](#)

Público Interno

- ❖ *Participación de los colaboradores en la toma de decisiones de la empresa y en los resultados.*

La Pulpería es administrada por un “triumvirat” en el negocio diario. David Borée se encarga del servicio, Youssou Diop del administrativo y Juan Sages de la cocina. El equipo de 24 colaboradores está invitado a co-definir el reglamento interno, proponer ideas de mejora en la atención al cliente y la cocina y participar en las decisiones estratégicas.

➤ [Política interna y reglamento interior](#)

Sumado a nuestra política interna colaborativa, contamos con un Manual de Colaborador y destacamos como mandamientos de trabajo:

- ❑ “La pulpería es un emprendimiento social inclusivo que acepta la diversidad”.
- ❑ Verificar que los colaboradores remuneren a sus empleados sin distinción de origen, género o religión.
- ❑ Fomentar un entorno de trabajo saludable y seguro que garantice el bienestar y las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- ❑ Facilitamos el acceso al aprendizaje y a las capacitaciones específicas para que los empleados y los productores puedan evolucionar profesionalmente y responder a los imperativos actuales del mercado, revelando sus capacidades y sus talentos.

La Pulpería posee planes de licencia de paternidad y maternidad extendida, capacitaciones, descuento en el almacén y almuerzo gratis, transporte subvencionado y otros beneficios para todos sus colaboradores.

- Detalle en [equipo](#)
- Detalle en [reporte de sustentabilidad: SOCIAL / COLABORADORES](#)

- ❖ *Inclusión como colaboradores a personas con discapacidad y que representen un porcentaje razonable, brindándoles la capacitación necesaria para su desarrollo e integración.*

Trabajamos con la Empresa B “[Incluyeme](#)” y la escuela Hotelière de Lausanne para búsquedas laborales fijas y programas de pasantías. Hacemos capacitaciones para nuestro personal sobre discapacidad e inclusión. Poseemos un menú en braille y pictogramas.

- ❖ *Inclusión como colaboradores a integrantes de grupos minoritarios en relación a género, orientación sexual, origen étnico, creencias religiosas o situaciones similares.*

Trabajamos con diversas organizaciones que buscan promover la diversidad en toda sus formas, ya sea en la selección de personal como [Trans-Ti](#) en asesoramiento de recursos humanos, como en nuestras políticas de No Discriminación. Gran parte de nuestro staff pertenece a grupos minoritarios: mujeres cabezas de hogar, extranjeros (9 nacionalidades) y trabajadores de barrios vulnerables.

- Hablamos de Integración en nuestro [Reporte de Sustentabilidad](#) (p 7).

Consumidores

- ❖ *Establecimiento de canales de comunicación con los consumidores o clientes para recibir sus sugerencias y reclamos.*

Los “parroquianos”, como se conocen a los clientes de la Pulpería, pueden comunicarse por diversos medios con la organización, ya sea para dejar comentarios/sugerencias como hacer los respectivos reclamos.

- Hay formularios de contacto directo.
- Una sección de [CRÍTICAS](#) para dejar reclamos y leer encuestas de satisfacción, puntaje de Tripadvisor y otros medios.
- Sección de [Prensa](#) para más información para el cliente.
- Redes sociales activas 24/7 para recibir consultas, comentarios y reservas.
 - <https://www.facebook.com/pulperiaquilapan/>
 - <https://www.instagram.com/pulperiaquilapan/>
 - <https://www.youtube.com/pulperiaquilapan>
 - <https://twitter.com/pulperiaQ>
 - <https://www.linkedin.com/company/pulperia-quilapan/>
- ❖ *Resolución en un plazo razonable de los problemas derivados del uso de los productos y/o servicios, asumiendo compensaciones económicas para el consumidor sin necesidad de recurrir a la justicia.*

Nuestra política de atención al cliente considera desde un litigio menor a un gran descontento. En relación al tipo de inconveniente, nuestras medidas suelen ser:

- Disculpa formal de la empresa firmada por el gerente (siempre)
- Invitación de café / postre / una botella de vino de la casa
- Invitación total / Reembolso total

Nuestro lema es “Un cliente que no vuelve, no sirve”, por lo que nos comprometemos a satisfacer a cada uno de nuestros “parroquianos”.

Proveedores

- ❖ *Desarrollo de los proveedores que compartan sus valores y prácticas que constituyen los elementos centrales de la gestión.*

Priorizamos los proveedores locales y buscamos también desarrollar una producción propia como por ejemplo nuestro propio vino patero con uvas criollas. Tenemos una gran relación con nuestra cadena de valor buscando implementar políticas y controles de Comercio Justo y buenas prácticas ambientales.

Nuestro lema es “*promover transacciones comerciales justas y éticas, respetando el ecosistema, destacando el saber hacer local, valorizando el trabajo de calidad y estimulando la interacción entre los productores*”

independientes y los consumidores responsables. Esto significa que la pulpería vende productos 100% argentinos, elaborados con un profundo respeto hacia la naturaleza, las personas involucradas y la cultura nacional. Queremos ofrecer lo mejor de la Argentina a los argentinos acortando la distancia entre el campo y la ciudad. Nuestro principal objetivo es acercar a los argentinos los mejores productos de su terruño”.

- [Productores seleccionados.](#)
- En nuestro [reporte](#) de Sustentabilidad se puede ver el detalle de cada proveedor y un listado en la web para invitar a sumarse (p 9).



Bajo la premisa de que el sistema cooperativo de control de calidad de la pulpería empodera a los defensores del patrimonio cultural y del medio ambiente argentino alrededor de la gastronomía y de la artesanía, cada proveedor debe cumplir rigurosamente con la certificación Quilapán. Tenemos como monitoreo el siguiente formulario donde solicitamos detalles de su modelo de negocio para evaluar sus impactos socioambientales: [Certificación Quilapan](#).

A todos nuestros proveedores se les solicita sumarse a nuestra política ambiental, ayudándolos en su camino hacia la sustentabilidad, ofreciéndoles conectarlos con nuestra red gastronómica de impacto. Hacemos capacitaciones, charlas y ofrecemos también asesoramiento.

Comunidades

- ❖ *Identificación y promoción del desarrollo de liderazgos en la comunidad para establecer con ellos procesos de comunicación de interés recíproco y acciones en conjunto.*

Sumado a lo comentado sobre nuestro rol social en la comunidad local, tenemos la [Radio Pulpero](#) donde buscamos generar conversatorios con críticos gastronómicos, vecinos mayores, músicos, bailarines, cocineros, bodegueros, cervecedores e historiadores argentinos.

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 transmite sensaciones y emociones positivas apoyadas sobre una base real.

- ❖ *Financiamiento con recursos propios o promoción con trabajo voluntario a grupos vulnerables, capacitándolos con el fin de mejorar la empleabilidad.*

Tenemos convenios con diversos institutos gastronómicos para fomentar pasantías y prácticas laborales que nos permitan capacitar a la nueva generación. Hacemos también un trabajo voluntario en equipo ofreciendo ollas populares, talleres abiertos de gastronomía, arte y otras disciplinas. Sumado a esto, con las visitas de escuelas recibimos a miles de niños con merienda típica argentina y un recorrido por nuestras instalaciones.

Ambiente

- ❖ *Realización el monitoreo de la huella de carbono de sus operaciones y de su cadena de valor realizando acciones en la búsqueda de carbono neutro.*

Medición de Huella de Carbono y Plan Carbono Neutral detallado en Criterio Excluyente 3.

- Detalles en <https://pulperiaquilapan.com/huella-de-carbono/>
- ❖ *Existencia de programas permanentes de uso consciente de recursos críticos como agua y energía en relación al diseño y producción de sus productos y servicios.*
- Más detalles complementarios a nuestras buenas prácticas ambientales: <https://pulperiaquilapan.com/politica-sustentable/>

Política y Compromiso Público Ambiental de la pulpería:

- Respetar la naturaleza y la biodiversidad.
- Valorizar la agricultura de subsistencia en detrimento de la agricultura intensiva.
- Promover prácticas productivas ecológicas y responsables.
- Reintroducir productos desaparecidos, olvidados o descentralizados al mercado local.
- Promover la autosuficiencia energética (equipos para generar electricidad, agua caliente y frío/calor de modo ecológico).

- Práctica y facilita el reciclaje de los residuos (colocación de contenedores de cartón y plástico y recuperación de los residuos orgánicos para el abono de la huerta).
- Limita los despilfarros relacionados con la producción, el embalaje y el transporte (embalajes en papel reciclado, botellas consignadas).
- Cultiva hierbas aromáticas y verduras en su huerta orgánica.