

**Ficha Resumen**  
**1º Desafío Innovación Abierta SmartGround – De Mi Tierra 2024**

Nombre Empresa:	De Mi Tierra SpA
Ubicación:	Los Ángeles y Concepción, Región del Biobío, Chile.
Desafío:	¿Cómo podríamos generar constantemente una experiencia sorprendente a nuestros clientes tanto en la pre-venta, venta y post-venta, ya sea en la experiencia física y/o digital, la cual esté en línea con nuestros valores?
Contexto:	<p>En De Mi Tierra Pizzas, somos mucho más que una pizzería en el sur de Chile desde 2013. Nuestro propósito es ser un punto de encuentro que promueva la integración social y el bienestar de todos. Queremos que cada persona que nos visita se sienta acogida, cómoda y valorada.</p> <p>Nos enorgullece ser un lugar familiar, donde hemos creado espacios de juego dedicados a los más pequeños. Con juguetes y detalles especiales, queremos que los niños se sientan realmente especiales mientras disfrutan de sus deliciosas pizzas. Además, somos petfriendly, porque sabemos que la familia está completa cuando nuestros amigos peludos también son bienvenidos.</p> <p>En De Mi Tierra Pizzas, nos preocupamos por brindar una experiencia inclusiva. Hemos implementado una "hora silenciosa" y pictogramas en nuestra carta para brindar apoyo a las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA).</p> <p>En cuanto a nuestro equipo, cultivamos un ambiente laboral basado en el cuidado y el respeto mutuo. Nos preocupamos por el bienestar de nuestros empleados y promovemos su desarrollo personal y profesional.</p> <p>Y esto es solo el comienzo, ¡seguiremos trabajando arduamente para ofrecer nuevas iniciativas que sean un verdadero aporte social!</p> <p>En De Mi Tierra Pizzas, estamos comprometidos con crear un espacio inclusivo, acogedor y emocionante para todos nuestros clientes. ¡Te esperamos para disfrutar de nuestras deliciosas pizzas y de una experiencia única en cada visita!</p> <p>Actualmente contamos con 4 sucursales en la Región del Biobío, siendo estas:</p> <p align="center">A) Baquedano 130, Los Ángeles.</p>

- B) Bulnes 321, Los Ángeles.
- C) Av. Oriente 1248, Los Ángeles.
- D) Las Heras 1741, Concepción.

**Misión:**

Somos un lugar de encuentro de familias y amigos enmarcado en un espacio único de felicidad y tranquilidad, donde se disfruta de la comida de mejor calidad, con una alta experiencia de servicio y una gran preocupación por la satisfacción personal y bienestar de nuestros colaboradores. Valoramos la innovación constante, la inclusión, la diversidad y sobre todo nuestras raíces.

**Visión:**

Ser reconocida como la pizzería más influyente e innovadora el sur del país. Aspiramos a cambiar el mundo y el modelo de negocios actual a través de buenas e innovadoras practicas orientadas a alcanzar el bienestar personal y laboral.

**Valores:**

- **Calidad:** Nos preocupamos desde el origen de nuestros insumos, con proveedores de excelente calidad, además contamos con procesos de control que nos permiten mantener altos estándares, por otro lado, entendemos la calidad como la calidad de las relaciones humanas en cada una de las interacciones con nuestros clientes, por ello nos preocupamos conformar nuestros equipos con personas que vivan el Sello De Mi Tierra, siendo personas empáticas, entretenidas, tolerantes, cariñosas. Igualmente, entendemos la calidad en cómo nuestras instalaciones pueden brindar una gran experiencia a nuestros clientes.
- **Felicidad:** La felicidad es parte fundamental del turismo, y entendemos que nuestro restaurante es parte de ello. Vivimos la felicidad desde el núcleo de De Mi tierra, la transmitimos a través de gestos humanos cariñosos con el equipo de trabajo y el constante seguimiento de cómo se sienten.
- **Integridad:** Buscamos que todo sea integral y esté incluido en De Mi Tierra, todas las personas y las diversidades tengan cabida en nuestra empresa. Donde todo detalle tenga un sentido y un por qué.
- **Atención al cliente:** Para nosotros es clave hacer sentir bien al cliente y que las personas se sientan acogidas,

	<p>cómodas e integradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Innovación:</b> Creemos que estar siempre en movimiento es clave, entendemos que este es un proceso de éxitos y fracasos, por ello estamos siempre creando nuevas iniciativas que estamos testeando. Aplicándolo a nuevos productos, recetas, relaciones con el equipo de trabajo, decoraciones, modelo de negocios, entre otros.</li> <li>- <b>Inclusión:</b> En De Mi Tierra entendemos que una sociedad se construye con todos, nadie sobre, por lo contrario, el aporte de todos hace más grande nuestra labor, buscamos que los miembros de nuestro equipo, nuestros clientes y la comunidad se sientan parte de un espacio donde todos tienen su espacio, en el cual pueden aportar valiosamente.</li> </ul>
<p>Descripción Problema/oportunidad:</p>	<p>De mi tierra es una empresa con vocación de servicio, cuya misión es hacer que cada uno de sus clientes vivan una experiencia de felicidad y tranquilidad, por lo cual se enfrentan al desafío de estar constantemente innovando para lograr y mantener la satisfacción quienes los visitan, lo que lleva a presentar esta oportunidad a la comunidad de modo de abrir todos los ámbitos de la creatividad para encontrar nuevas formas o metodologías o propuestas o iniciativas que logren generar una experiencia sorprendente ,pero a su vez gratificante, manteniendo el propósito que los mueve, DE MI TIERRA SOMOS TODOS</p>
<p>Información cualitativa del problema y/o oportunidad:</p>	<p>Actualmente De Mi Tierra destaca en 4 líneas:</p> <p><b>Ingredientes Locales:</b> En nuestro restaurante, nos enorgullecemos de utilizar únicamente ingredientes frescos y de la más alta calidad, provenientes de productores y proveedores locales.</p> <p><b>Recetas de origen:</b> Nuestras recetas han sido rescatadas de recuerdos de infancia del campo el cual conecta con la raíz indígena de nuestro país. Cada receta que ofrecemos ha sido cuidadosamente elaborada para recordar en sabor experiencias únicas de casa.</p> <p><b>Comida inclusiva:</b> Además de los sabores auténticos, nos preocupamos por incluir a todos quienes nos visitan ofreciendo comida apta para vegetarianos, veganos y celíacos.</p>

	<p><b>Servicio acogedor:</b> Nuestro compromiso va más allá de la comida. Nos esforzamos por brindar un servicio cálido y atento, para que nuestros clientes se sientan como en casa.</p> <p>La oportunidad del Desafío radica en generar ideas de innovación que permitan fortalecer estas 4 líneas o potenciar una nueva línea de diferenciación del restaurante. Pudiendo estas ideas estar asociadas a las etapas experienciales de la pre-venta, venta y/o post-venta.</p>
<p>Por qué es una oportunidad:</p>	<p>El desarrollo de innovación basado en tener como resultados la experiencia del usuario ofrece una gran oportunidad a desarrollar actividades que fortalezcan los valores humanos que permitan alcanzar el bienestar personal y laboral, lo que podría ser un ejemplo a seguir, la innovación no sólo es un producto o un servicio, también puede ser una experiencia, esto abriría nuevas formas de desarrollar los negocios puesto que los atributos de satisfacción del cliente estarían en la calidad de vida de las personas.</p>
<p>Dimensiones de la oportunidad:</p>	<p><b>Pre-venta:</b> Queremos que antes de llegar a nuestros locales, vivan y compartan nuestros valores y principios, para una sociedad más feliz, inclusiva y de todos</p> <p><b>Venta:</b> Queremos entregar un servicio que genere una experiencia sorprendente con sus productos, su forma de relacionarnos, con la imagen, con los momentos, etc.</p> <p><b>Post-venta:</b> Queremos que nos recuerden y que nos recomienden para aumentar así nuestro círculo virtuoso que hagamos de nuestra vida algo sorprendente</p>
<p>Impacto KPI:</p>	<p>Aumentar el Nivel de Satisfacción de nuestros clientes, el cual lo medimos mediante NPS (Net Promoted Score).</p>
<p>Premio:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diploma de reconocimiento para los primeros 3 lugares de cada categoría.</li> <li>- Mentoría personalizada para los primeros 3 lugares de cada lugar.</li> <li>- Premios en gift card en De Mi Tierra.</li> <li>- Posibilidad de implementación de piloto de la solución planteada para el caso del equipo ganador.</li> </ul>

Material Visual de la actual experiencia De Mi Tierra:



Ximena, Marianela y Lilian, Cofundadoras de De Mi Tierra.



Local Baquedano 130, Los Ángeles.



Local Las Heras 1741, Concepción.



Local Av. Oriente 1248, Los Ángeles.



Local Bulnes 321, Los Ángeles.



Zona de niños en local Baquedano.



Innovación en diseños de locales (Sillas en el frontis).



Equipo de trabajo integrador.



Hora Silenciosa para clientes con TEA.



Venta de Productos con propia marca.



Iniciativas sustentables.



Concursos para clientes.



## DÍA DE LA MUJER

Reconocimiento en fechas relevantes.



Innovación en productos (Palitos de ajos),  
entre otros.



Espacio gratuito para que madres puedan  
amamantar a sus hijos/as.



Cajita Feliz saludable para niños.

Talleres de interés en sus locales.

Productos de calidad con insumos de productos propios chilenos.



Despunte de regalo en Fábrica de masas para personas en situación de calle.



Locales PetFriendly.



Carta menú y pasamanos con guía braille en local.



Alianza con Green Glass