

## SERVICIO DE VENTA A DOMICILIO EN ZONAS EN RIESGO DE DESPOBLACIÓN

### La tienda en ruta

Texto: Luis Guijarro / Fotografías: Victoria Tortosa

**E**spaña sufre una tragedia demográfica y se despueblan sus tierras. Victoria Tortosa, gerente de [La Exclusiva](#), con la ayuda de unas furgonetas de reparto, ha creado una empresa de logística social que está frenando el abandono rural en Soria. Para ello vende a domicilio sin cobrar a sus clientes ningún cargo por el transporte. Una fórmula revolucionaria que ha llegado también a Burgos y por la que más de 10.000 familias han conseguido tener cubiertas parte de sus necesidades básicas.

Victoria Tortosa tiene muy grabada esta fecha: 14 de enero de 2014. Es el día en el que comenzó a andar La Exclusiva, un emprendimiento social que busca reducir la despoblación en la provincia de Soria cubriendo las necesidades básicas de sus habitantes a través de un sistema de logística social que ofrece acceso a productos y servicios de primera necesidad sin ningún coste añadido. Con la recogida y entrega de pedidos a domicilio consiguen ahorro de tiempo y comodidad, mejorando el bienestar de colectivos vulnerables, como el de la tercera edad.

La Exclusiva está pensada para las personas que residen en pequeños pueblos de la provincia de Soria y tienen dificultades a la hora de conseguir ciertos productos. Para llegar a este objetivo, Tortosa, junto con su socio Hugo Francés, echaron mano de la experiencia de más de veinte años de venta ambulante de carnes, pescados y frutas por la provincia de Soria.

“Teníamos cinco pequeñas tiendas en distintos pueblos de Soria y a veces hacíamos rutas ambulantes, algo muy habitual en los pueblos”. Pero la crisis les tocó de lleno, los pueblos se vaciaron de personas que emigraron a la capital a buscar trabajo y las tiendas dejaron de ser rentables.

En La Exclusiva saben muy bien que la provincia de Soria tiene un alto índice de despoblación. Justo al día siguiente de echar el cierre, sus clientes

de toda la vida ya les estaban llamando. “Nos pedían que por favor les llevásemos la compra a casa porque no tenían otra forma de hacerla”, comenta Tortosa. Muchos son personas mayores, con problemas de movilidad y sin transporte público. Ahí surgió la idea de crear una empresa social para cubrir las necesidades básicas de sus habitantes y detener la despoblación.

La Exclusiva debe su nacimiento al apoyo de El Hueco, centro de cotrabajo de Soria donde se incubó la idea, y a la implicación de la tienda que la cadena de hipermercados E.Leclerc tiene en Soria. Un estudio de campo, un plan de negocio, la creación de una sociedad





selección de proveedores junto a los ocho años de experiencia en cooperación internacional de sus impulsores, empujaron para que se abriese la primera ruta.

Hoy se ofrece el servicio a 518 pueblos en Soria y desde enero de 2017 a 78 en Burgos. “Ya somos cinco personas, tenemos tres furgonetas y abastecemos a más de 10.000 familias en ambas provincias”, afirma con orgullo Tortosa.

### ¿CÓMO FUNCIONA?

Cada semana el cliente realiza su pedido (productos perecederos y no perecederos, electrónica, prensa, muebles, tintorería y así hasta un largo etcétera) vía telefónica o depositando su lista de la compra en los buzones colocados en las diferentes localidades con las que trabajan. La Exclusiva recoge dicho pedido, realiza la compra a sus proveedores y finalmente lo reparte a domicilio. La gerente de La Exclusiva explica que “las medicinas son una demanda, pero de momento no la realizamos y nos encantaría llevar medicamentos a través de las farmacias rurales”.

### PREMIO PARA LA EXCLUSIVA

Victoria Tortosa, recibió el premio de Excelencia a la Innovación para Mujeres Rurales 2016 concedido por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, en la categoría *Excelencia a la innovación en diversificación de la actividad económica en el medio rural*. Un gran reconocimiento para un gran trabajo que no sólo se quedará en Soria y Burgos, porque quieren llegar a más provincias.

limitada y la de una imagen corporativa, la participación en concursos de emprendimiento, la

domicilio comida de una empresa local. “Hemos mejorado los hábitos de alimentación de todas estas personas”, señala Tortosa, antes de aclarar: “Nosotros solo servimos en aquellos pueblos que no tienen tienda. Y en los que tienen, les vendemos productos de los que carecen, como un cliente más. Lo último que queremos es perjudicar a los negocios rurales, que bastante sufren ya”.

En sus rutas han comprobado que las historias humanas son un componente muy importante de su trabajo y que este modelo de negocio va más allá del propio reparto a domicilio. No se cansan de decir que surge una entrañable empatía con los clientes, a los que ayudan en muchos casos con reparaciones en el hogar, sin coste alguno, o acompañan simplemente con un rato de conversación, algo que no tiene precio para ellos.

“Tenemos un matrimonio que pasaba los inviernos en Soria y han decidido quedarse todo el año en su casa del pueblo gracias a nuestro emprendimiento. Una vez que nos hemos ganado la confianza del cliente, nos esperan incluso a la entrada del pueblo, nos quieren invitar a comer y al café; es todo muy emocionante”, concluye Tortosa. **R**

Sí tienen servicio de catering porque se encontraron con que mucha gente mayor que se ha quedado viuda no sabe cocinar y se alimentaba básicamente de latas de sardinas y productos de la matanza. Ahora les llevan a