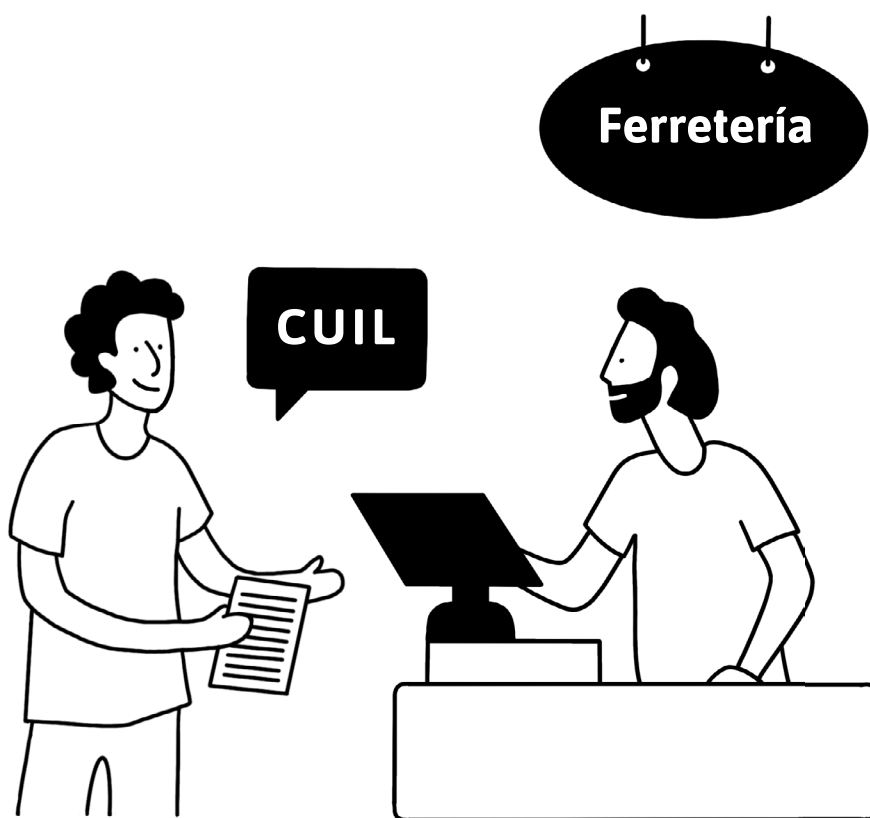


**CON
VOS
FRAY**

gestiones digitales
más cerca,
más fácil

MATERIAL PARA PROMOTORES



Con Vos es una red de comercios de cercanía, donde los vecinos y vecinas pueden realizar trámites y gestiones de manera digital con la intermediación del comerciante, sin tener que ir a las oficinas de atención al público de las instituciones gubernamentales o privadas, generando así ahorros en tiempo y distancias.

Esta guía contiene toda la información del proyecto y documentos necesarios para que puedas desempeñarte en el rol de promotor/a.

Librería



Objetivos y alcance de la acción

Con Vos es una iniciativa que busca fomentar la inclusión digital y el desarrollo de los mercados comunitarios. Se trata de la creación de una red de comercios de cercanía, donde los vecinos y vecinas pueden realizar trámites y gestiones de manera digital, sin tener que ir a las oficinas de atención al público de las instituciones gubernamentales o privadas, generando ahorros en tiempo y distancias.

En particular, la acción busca que la gente realice más gestiones online, y no en persona en las oficinas de atención al público, obteniéndose así una mayor descentralización de las gestiones. Por su parte, la red fortalece los mercados locales cuando los comercios de barrio o tiendas de cercanía cobran un nuevo rol gracias a su apoyo a los vecinos de su barrio. El comerciante por su parte adquiere nuevos conocimientos sobre gestiones en línea, es parte de una red de comercios donde hay información y materiales que facilitan su tarea y obtiene una retribución por cada trámite realizado, las ganancias obtenidas por el pago que realizan los vecinos apoyados en sus gestiones. En la medida que los vecinos y vecinas se acercan a hacer las gestiones esto también puede resultar en nuevos clientes y en más ventas.

Con Vos nace originalmente en el trabajo Laboratorio de Aceleración del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). En esta oportunidad, con el apoyo de la Municipalidad de Fray Mamerto Esquiú y la Secretaría de Innovación Tecnológica del Sector Público de Nación, se implementa en Fray Mamerto Esquiú en la provincia de Catamarca.

El objetivo de la implementación en Fray Mamerto Esquiú es tener 30 comercios participantes de la red y alcanzar como mínimo 300 trámites en 2022. Para lograrlo hay que invitar a los comercios a participar, capacitarlos y hacer un seguimiento de cómo funciona la misma. Los promotores territoriales son los responsables de esta tarea.

En resumidas cuentas, lo que pretendemos con esta iniciativa es:

- Promover la inclusión digital para las gestiones que se realizan con el sistema financiero público (bancos públicos, billeteras digitales de entidades públicas, etc.) y privado (recepción de cobros para el uso de medios de pagos digitales y electrónicos de la población en general y de los comerciantes en particular).
- Aliviar la demanda en centros de atención física de oficinas públicas, como la ANSES.
- Jerarquizar a las tiendas de cercanía gracias a la capacitación de los comerciantes y a la facilitación de su apoyo a los vecinos.
- Fomentar los mercados locales a partir del incremento de las compras en comercios de cercanía.
- Disminuir los tiempos y costos que le implican a los/las vecinos realizar sus trámites.

Origen y descripción de la solución

Con Vos nace originalmente en el trabajo Laboratorio de Aceleración del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). El laboratorio busca generar una mejor comprensión de los problemas que limitan el desarrollo de las personas y comunidades a partir de la identificación, mapeo y escala de soluciones territoriales innovadoras, es decir de lo que hacen las personas en su día a día en el territorio. Las personas afectadas por los problemas son los verdaderos expertos que tienen mucho para enseñarnos sobre estas soluciones.

El trabajo en territorio del laboratorio de aceleración identificó una solución a través de la cual algunos **negocios de barrios populares** realizan trámites y gestiones de manera digital como servicio adicional a su oferta original (librería, farmacia, juguetería, etc.). Los usuarios valoran mucho este tipo de servicios dado que suelen carecer de conocimientos y recursos tecnológicos para poder llevarlos a cabo por sí mismos y también porque les implica una disminución en los tiempos de traslado (al no tener que dirigirse necesariamente a un cajero automático o sucursal bancaria).

El primer caso identificado y sin duda un ejemplo de la gran utilidad de este tipo de intermediación informal de gestiones online, es el de **Sabrina**, dueña de un comercio dedicado a la venta de artículos de librería en José León Suarez, llamado **“Empoderarte”**. Sabrina, desde hace un tiempo, comenzó a ofrecer un nuevo tipo de servicio en su librería, vinculado a la realización y gestión electrónica de trámites varios (entre ellos, trámites en Migraciones para obtener o renovar el Documento Nacional de Identidad (DNI), en la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), la inscripción al Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y la Cuenta DNI del Banco Provincia).

Al dialogar con Sabrina para interiorizarnos en su experiencia, ella hizo hincapié en ciertos aspectos que contribuyen al éxito de la solución en el contexto analizado. Uno de ellos es la **paciencia y capacidad de comunicación** que caracteriza a Sabrina, quien se toma el tiempo necesario para explicar detalladamente los procedimientos de cada uno de los trámites y evita que los clientes se vayan de su comercio con dudas al respecto. Otro determinante importante es la **confianza** que Sabrina inspira en sus clientes, creando lazos que vayan más allá de un mero vínculo de compra-venta. También Sabrina destaca la relevancia de la comunicación **“boca a boca”** como medio de atracción de nuevos clientes y potenciador de la confianza, dado que los nuevos clientes visitan al comercio por previa recomendación de una persona en que ellos tienen depositada su confianza. Por último, la **proactividad** de Sabrina juega también un rol clave en el éxito de su solución dado que ella debe estar al tanto de los aspectos coyunturales y nuevos trámites que vayan surgiendo para satisfacer las nuevas demandas de sus clientes e informarlos.

A su vez, Sabrina es muy abierta al diálogo y aprende mucho de sus clientes. Si no sabe gestionar un trámite específico, lo investiga y trata de ayudar

al cliente. Nunca tiene como respuesta un “esto no lo sé hacer” o “esto no lo hago”, sino que ella sostiene que la respuesta correcta a las distintas inquietudes es **“voy a hacer todo lo posible, déjame que lo busco y veo cómo puedo ayudarte”**. Esto resulta útil dado que no solo le permite resolver ese problema puntual, sino el de todos los futuros clientes que asistan al comercio a pedir ese mismo trámite. Muchas veces sucede que sus clientes ya han iniciado el trámite o tienen algo de información respecto del mismo, por lo que Sabrina considera como fundamental el diálogo con dicho cliente para investigar qué hizo, ir atando cabos y utilizar ese **aprendizaje vivencial** en la resolución de problemas de otros clientes.

Inspirados en la experiencia de Sabrina y en otras que durante la pandemia permitieron a los vecinos hacer gestiones online muy cerca de sus casas, creamos la red con vos. Para conocer en detalle la primera experiencia exitosa realizada en Concepción de Uruguay (Entre Ríos) en 2021 se puede leer el informe detallado en la siguiente página <https://www.undp.org/es/argentina/publications/con-un-poco-de-ayuda-de-mis-vecinos>

Implementación del proyecto

Rol del Promotor/a

Tu rol como promotor/a es muy importante para el éxito de esta iniciativa. Las funciones principales que se esperan de tu rol como promotor/a son las siguientes:

- Contribuir a la implementación del Proyecto Con vos Fray.
- Mapear, visitar y reclutar comercios que formarán parte del Proyecto.
- Conocer los trámites, capacitar a los comerciantes sobre cómo realizarlos de manera online y tener iniciativa para buscar información nueva y contribuir a mantener actualizada la guía de trámites.
- Dar seguimiento a los comerciantes en la realización de los trámites y en la carga de formularios online para el análisis de estadísticas.
- Asistir a reuniones semanales (virtuales o presenciales) y de una reunión mensual presencial durante el período de implementación y/o todas las que sean necesarias.
- Contribuir a desarrollar los materiales del proyecto y apoyo en la elaboración del informe del proyecto.

Todo el tiempo vas a tener la guía y soporte de Yuliana Herrera (yherreraaredes@gmail.com +54 9 3834 77-1836). Cada promotor/a tendrá asignado una zona principal y en caso de ser necesario se le pedirá cubrir en algún otro distrito. Es fundamental tener presente a su vez qué instrumentos de recolección de información se utilizan en cada momento del proyecto.

Al inicio del proyecto serás capacitado por Yuliana e integrantes del equipo de trabajo del Laboratorio del PNUD y del Municipio para comprender

mejor los objetivos, indicadores, metas e instrumentos de recolección de información propuestos para cada momento. El equipo de trabajo, tanto Milagros como Yuliana están a disposición para acompañar las necesidades de formación que requieran los y las promotores para cumplir su función de manera satisfactoria.

Para cumplir las funciones anteriormente mencionadas, en promedio se espera que cada promotor/a logre los siguientes objetivos:

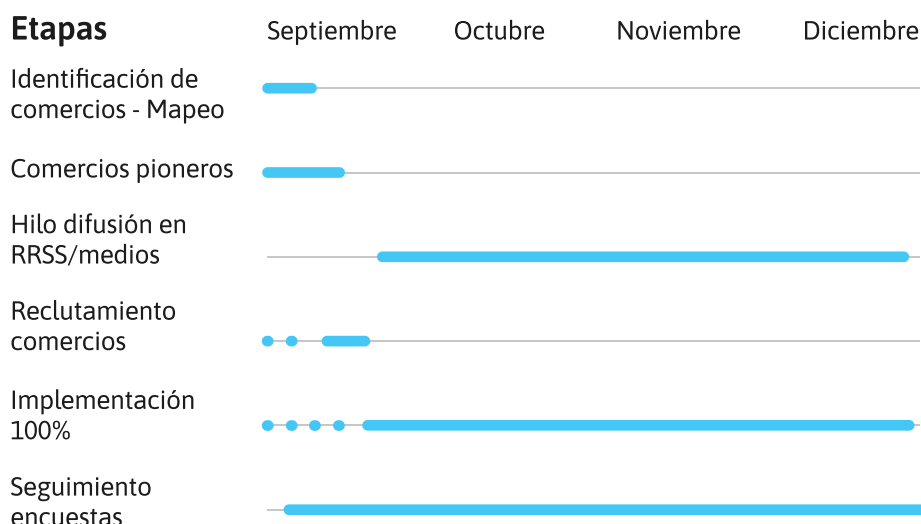
- a. Mapear los comercios y pequeñas empresas de tu distrito/zona de influencia asignada y sistematizar la información en una planilla que encontrarás en [Con Vos Fray](#)
- b. Reclutar un mínimo de 3 (tres) comercios que cumplan con los requisitos de tener computadora, acceso a Internet y una persona designada para brindar el servicio.
- c. Capacitar a los comercios reclutados para que puedan convertirse en puntos del servicio de trámites online para con los vecinos de la zona.
- d. Visitar al menos 3 (tres) veces por semana o diariamente si hiciera falta, los comercios reclutados para seguimiento. Luego, sistematizar la información en una hoja de cálculo en drive [Con Vos Fray](#)
- e. Supervisar que los comercios completen el 100% de los formularios de Google por cada trámite que realizan.
- f. Realizar 1 (uno) reporte semanal de actividades en la reunión (virtual o presencial).
- g. Asistir a 1 (uno) reunión presencial mensual (con fecha, horario y lugar a coordinar) para realizar un intercambio de experiencias y buscar soluciones en equipo.

El proyecto es dinámico y por tanto es posible que tareas específicas no contempladas al inicio del proyecto sean requeridas.

Etapas del proyecto

El proyecto Con Vos comprende tres etapas:

1. Mapeo y reclutamiento de los comercios.
2. Capacitación y acompañamiento sobre la gestión de trámites a comerciantes
3. Monitoreo y evaluación de la implementación.



1. Mapeo y reclutamiento de los comercios

Mapeo de comercios: El mapeo consiste en la identificación de todos los comercios que puedan ser considerados elegibles. Entendemos que un comercio es elegible cuando reúne los requisitos mínimos (tener computadora, acceso a internet y disponibilidad/interés en brindar este servicio) como en el ejemplo de Sabrina del que te hablamos arriba. Para el mapeo de comercios se parte de un listado de todos los que ya han sido relevados por el equipo de la Municipalidad de Fray reflejados en el siguiente documento [Mapeo Comercios Fray.xlsx](#)

Las y los promotores son los responsables de realizar el mapeo de los comercios que se encuentran en su zona designada y que cumplan con los requisitos para formar parte de la Red. El listado de comercios es orientador y no es exhaustivo, eso quiere decir que si identificas un comercio que no está en el listado y es elegible, ¡bienvenida su inclusión! Lo importante, es que sea elegible, siempre consultá con Yuliana sobre los criterios básicos para participar de la iniciativa y completar el excel de mapeo de Comercios.

Requisitos para ser comercio elegible

Para ser elegible como punto de servicio, el comercio y el/la comerciante deben reunir ciertos requisitos indispensables.

Por un lado, el comercio debe contar con elementos para ofrecer el servicio en cuestión, principalmente una computadora con conectividad a internet. También es deseable contar con una **impresora con escáner y todos sus elementos asociados** (tinta, hojas A4, etc.). Es importante que sepas que no es indispensable tener impresora para participar de la red.

Por otro lado, es sumamente importante que el/la comerciante cuente con excelentes habilidades interpersonales para llevar a cabo la tarea. En particular, cada comerciante deberá gozar de **paciencia, capacidad de comunicación, empatía y vocación de servicio**, lo cual será valioso a la hora de tratar con los clientes y permitirá una mayor y mejor aceptación de la iniciativa dentro de la sociedad. También será necesario que el comerciante

sea **proactivo y demuestre suficiente interés por los temas coyunturales**, dado que deberá mantenerse continuamente informado de los nuevos trámites que puedan ir surgiendo y de las modificaciones de los ya existentes.

La situación jurídica/contable del comercio no influye, pueden ser emprendimientos informales, monotributistas, cualquier tipo de situación jurídica-contable.

Reclutamiento de comercios: En esta etapa, las y los promotores, una vez que hayan relevado todos los comercios y sepan cuales cumplen con los requisitos para ser potenciales miembros de la Red, deberán visitar a cada uno de ellos, contarles de la propuesta y en caso de que desee ser parte de la Red deberán completar el cuestionario de "Perfil de comercios" (formulario de Google) que lo encontrarán en siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfG7m2rqPcsx_5FLNF6VfhTWWmWTFD2Ji1Y_9AdGNyKbqBlg/viewform

Este formulario es indispensable para que luego se pueda realizar un seguimiento y que efectivamente se conviertan en miembros de la Red, que consiste en que cumplan con los pasos posteriores del proceso (capacitación para realizar trámites online, convertirse en un punto de servicios y completar los formularios por trámite realizado).

Es importante recalcar al presentar la propuesta, que los comercios cuenten con los requisitos para ser elegibles, el valor del trámite y la importancia del registro del formulario post trámite. Se sugiere entregar la guía del comerciante de manera impresa.

2. Capacitación y acompañamiento sobre la gestión de trámites a comerciantes

Una vez identificados los comerciantes que han decidido participar de la Red, los promotores deberán concurrir al menos 3 veces por semana (o en los casos que haga falta, diariamente) a sus comercios para realizarles el seguimiento adecuado. El acompañamiento periodico (de manera presencial o via celular) tiene por propósito, analizar el desempeño de los comercios adheridos a la Red Con Vos durante las primeras semanas, buscar la herramientas para resolver las dudas que los comerciantes tengan sobre las gestiones, y ayudar a los comerciantes en todas las eventuales complicaciones que les surjan. Para el seguimiento de los comercios, se va a emplear un Formulario de Google que debe ser completado por los comerciantes cada vez que un cliente acuda a su comercio a solicitar un trámite digital. El formulario lo encuentran en la misma carpeta de drive [Con Vos Fray](https://drive.google.com/drive/folders/1hNGKcoM1wC3MaliNLX6U8KVO5Mw5_Dld) o en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1hNGKcoM1wC3MaliNLX6U8KVO5Mw5_Dld

A lo largo de todo el proyecto es sumamente importante la escucha activa a los comerciantes sobre las fortalezas y oportunidades de mejora del programa. Serán muy bienvenidas las propuestas de mejora sobre temas que contribuyan a una mejor efectividad de la Red como por ejemplo, las

mejores herramientas para acompañar a los negocios, trámites nuevos que sea conveniente plasmar en las guías de trámite, nuevas capacitaciones en territorio, etc. Todos estos temas serán tratados en las reuniones de seguimientos semanales y mensuales del equipo.

3. Monitoreo y evaluación

El proyecto Con Vos es una prueba piloto y por tanto el aprendizaje en base a la experiencia y la medición de resultados es fundamental. Por ese motivo, el seguimiento de los formularios y por consiguiente la recopilación de información es un pilar y una responsabilidad muy importante del trabajo de los y las promotores. Como se pudo observar en la descripción del proyecto, se contemplan formularios para cada momento del proceso. Es importante recalcar la extrema relevancia del seguimiento del formulario “Seguimiento de clientes”. Este formulario se debe responder por cada trámite que hayan realizado durante todo los meses de implementación.

Comunicación de equipo interno

La comunicación interna del proyecto es fundamental para el éxito y sobre todo el aprendizaje sobre la implementación del proyecto. Para cuestiones referidas al trabajo diario de cada una de las etapas desarrolladas por las y los promotores, Yuliana es la persona referente del equipo. Para compartir los logros/dudas operativas de campo, el grupo de WhatsApp es el mejor canal para canalizarlo.

Equipo de trabajo del Laboratorio de Aceleración del PNUD:

Yuliana Herrera: yherreraaredes@gmail.com

Milagros Giménez: gimenezgunia@gmail.com

Lorena Moscovich: lorena.moscovich@undp.org

Mail del proyecto: convosfray@gmail.com