

**CON
VOS
FRAY**

Gestiones digitales
más cerca,
más fácil

GUÍA PARA COMERCIANTES



“Con Vos” es una red de comercios de cercanía, donde los vecinos y vecinas pueden realizar trámites y gestiones de manera digital con la ayuda del comerciante cerca de sus hogares, evitando ir en persona a las oficinas de atención al público de las instituciones gubernamentales o privadas, lo que permite generar ahorros de tiempo y distancias.

Esta Guía contiene toda la información del proyecto y documentos necesarios para que tu comercio pueda ser parte de la Red.

Juguetería



¿Qué es la Red Con Vos?

“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 “quioscos digitales” invitando a los comerciantes del barrio a ayudar a los vecinos y vecinas con sus gestiones online.

En particular, la acción busca que la gente realice más gestiones online al facilitar la inclusión digital. También, al evitar ir en persona a las oficinas de atención al público, la Red permite una mayor descentralización de las gestiones y los vecinos ahorran tiempo, distancia y dinero. La red fortalece los mercados locales cuando los comercios de barrio o las tiendas de cercanía cobran un nuevo rol gracias al nuevo servicio que prestan cuando apoyan a los vecinos de su barrio. Por su lado, el comerciante adquiere nuevos conocimientos sobre gestiones online, es parte de una red de comercios donde hay información y materiales que facilitan su tarea, y obtiene una retribución por cada trámite realizado, que son las ganancias obtenidas por el pago que realizan los vecinos apoyados en sus gestiones. El hecho de que los vecinos y vecinas se acerquen a hacer las gestiones también puede generar nuevos clientes y más ventas.

Es una iniciativa conjunta liderada por el Laboratorio de Aceleración del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Argentina en conjunto con la Municipalidad de Fray Mamerto Esquiú, Subsecretaría de Innovación Administrativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros de Nación.

¿Cuál fue el origen y la inspiración de la Red Con Vos?

El Laboratorio del PNUD trabaja identificando cosas que funcionan de las soluciones que crean las personas en sus barrios para resolver los problemas. Esta iniciativa se identificó en este mapeo de soluciones a principios del año 2020, que permitió conocer y comprender de mejor manera cómo las personas, grupos y organizaciones sociales directamente afectadas por la infraestructura financiera insuficiente logran encontrar sus propios mecanismos para superarla o, al menos, aliviarla. En dicho mapeo, se identificó una solución a través de la cual algunos **negocios de barrios populares ofrecen la realización de trámites digitales como servicio adicional a su oferta original** (librería, farmacia, juguetería, etc.).

Sin duda, soluciones similares se desplegaban primero tímidamente, y, con la pandemia, se extendieron en todo el país. El primer caso identificado en 2019, y sin duda una inspiración para la #RedConVos, fue Sabrina Montenegro, una joven dueña de un comercio dedicado a la venta de artículos de librería en José León Suarez, llamado “Empoderarte”. En 2020 y en plena pandemia, encontramos que en el contexto del aislamiento obligatorio muchas experiencias similares se desplegaron en diferentes puntos del país. Algunas eran en comercios de barrio, otras mediante referentes territoriales o

sencillamente vecinos que se ayudaban unos a otros.

Al dialogar con Sabrina para interiorizarnos en su experiencia, hizo hincapié en ciertos aspectos que contribuyen al éxito de la solución en el contexto analizado. Entre ellos, se destacan la **paciencia** y la **capacidad de comunicación** que caracterizan 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 aspecto importante es la **confianza** que inspira en sus clientes y que le permite entablar lazos que vayan más allá de un mero vínculo de compra-venta. Sabrina también 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 el comercio gracias a la recomendación previa de una persona en la que confían. 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 de los nuevos trámites que van 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”. Sostiene que la respuesta correcta a las distintas inquietudes es **“voy a hacer todo lo posible, dejame que lo busco y veo cómo puedo ayudarte”**. Es una actitud 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, los clientes ya han iniciado el trámite o tienen información al respecto; por eso, para Sabrina, dialogar con cada cliente es fundamental 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, les permitieron a los vecinos y vecinas 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>.

¿Qué se necesita para ser parte de la Red Con Vos?

Para ser un comercio 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.).

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.

¿Qué implica ser parte de la Red Con Vos?

Ser parte de la Red Con Vos es una experiencia de trabajo colaborativo con otros pares y con aliados nacionales e internacionales. Con una fuerte impronta de vocación de servicio, buscamos crear redes que fortalezcan y promuevan el desarrollo local.

Formar parte es una decisión de acompañar al vecino/a para que pueda realizar más gestiones digitales dedicando tiempo, energía y empatía a cada cliente. En concreto, ser parte de la Red consiste en brindar un nuevo servicio a tu comunidad, a través de brindar gestiones digitales a través de una contraprestación económica.

La Red Con Vos es un proyecto piloto y, por tanto, es muy importante aprender de la implementación, las fortalezas y las debilidades de cada etapa. Ser parte de la Red implica dedicarle tiempo y esfuerzo a los formularios con el cual el proyecto está siendo evaluado para mejorar. Por cada trámite que realicen, deben completar el formulario
<https://bit.ly/FormularioGestiones>



Formulario

¿Cuáles son las ventajas de sumar mi comercio a la Red Con Vos?

Para los comerciantes, sumarse a la Red Con Vos, les acerca a estas ventajas:

1. Ganancias obtenidas por el pago que realizan los vecinos apoyados en sus gestiones.
2. Más vecinos y vecinos visitando el comercio y con ello posibilidad de mayores ventas.
3. Mayor popularidad ganada al recibir más público.

4. Ser un agente de cambio positivo en el barrio al acompañar a los/las vecinos a ahorrar tiempo y distancia.
5. Ser parte de un proyecto internacional.

¿Cómo me acompañan desde la Red Con Vos?

La Red Con Vos tiene una red de promotores y promotoras que te acompañan durante toda la implementación del proyecto. Los promotores/as tienen la función de capacitarte en los trámites que se requieren, acompañar en caso de que surja algún obstáculo y recordarte sobre los requerimientos de información del proyecto. Lo más importante es ser flexible y estar atento a los posibles pedidos de los vecinos.

Es decir, hay que responder a lo que la gente necesite. La idea es que vos, con el apoyo de los promotores y promotoras, puedas acompañar cualquier tipo de gestión que se te demande. Está a disposición una [Guía de trámites](#) donde se han relevado una serie de trámites nacionales, provinciales y municipales que suelen ser los demandados con mayor frecuencia por parte de la sociedad.

Los y las promotores están a disposición para compartirles instructivos que se han realizado, especialmente donde se detalla el paso a paso de todos estos trámites para que puedas realizarlos fácil y correctamente. De todos modos, en caso de tener dudas, podés contactarte con Yuliana Herrera, la jefa de campo del proyecto al mail convosfray@gmail.com o a su teléfono +54 9 3834 77-1836.



Guía de
Trámites

