

CON VOS FRAY

Una iniciativa que promueve
los mercados comunitarios y la
inclusión digital



Co_
Lab



Argentina

laboratorio
de aceleración

Resumen del proyecto



Los comercios de cercanía cumplen un rol fundamental en acercar productos y servicios a los vecinos y vecinas para que puedan acceder a ellos a pocas cuadras de su casa y a través de una persona de su confianza. Estos comercios son un vehículo de innovación porque acercan nuevas tecnologías a pequeña escala que se vuelven indispensables como fue el histórico teléfono público, luego la fotocopiadora, la impresora y la carga de crédito en el celular, entre otras. Hoy también pueden contribuir con la inclusión digital de los vecinos y vecinas del barrio.

Con ese fin, desde el Laboratorio de Aceleración de PNUD Argentina, creamos la Red Con Vos, una red de comercios de cercanía donde los vecinos y vecinas pueden realizar trámites y gestiones digitales. **En este informe, se presentan los resultados del segundo piloto que escala esta solución territorial innovadora que conecta mercados comunitarios con inclusión digital. Este se implementó en Fray Mamerto Esquiú, provincia de Catamarca, Argentina, en alianza con el Gobierno Municipal y la Subsecretaría de Innovación Administrativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación.** Los resultados de esta experiencia fueron similares a aquellos de la primera edición de 2021 en Concepción del Uruguay, provincia de Entre Ríos.

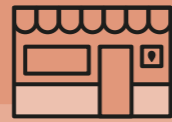
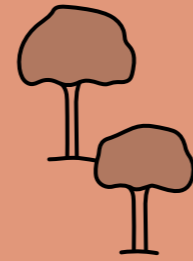
Entre septiembre y diciembre de 2022, la Red alcanzó a 30 de los 80 comercios de Fray y uno de la capital catamarqueña. 381 personas realizaron 531 gestiones digitales en estos comercios. Los principales usuarios de la Red fueron mujeres y personas en edad económicamente activa. Los usuarios se acercaron a la Red principalmente por falta de conocimiento para realizar las gestiones online por sí mismas, pero también por practicidad y conveniencia.

Los resultados muestran el impacto de la solución en la descentralización de diferentes gestiones, en la inclusión digital y en el fortalecimiento de los mercados comunitarios: hacer las gestiones online mediante la Red en comparación con hacerlas de forma presencial generó un ahorro de distancia promedio de 6,8 km por persona. Un resultado inusual fue que algunos usuarios eligieron la Red con independencia del ahorro de distancia. Excluyendo es-

tos casos, el ahorro de distancia promedio por persona al usar la Red asciende a 11,2 km. Un índice de inclusión digital nos permitió conocer que, dentro de los usuarios, las mujeres, las personas de más edad y menor nivel de educación están menos incluidas digitalmente. Por último, la Red fortaleció los mercados comunitarios dado que, del total de usuarios de la Red, el 27% fueron clientes nuevos, y más de la mitad hicieron una compra adicional, además de hacer el trámite.

Este piloto muestra, una vez más, como una solución territorial innovadora que funciona tiene componentes susceptibles de ser replicados en otros lugares. Este es el principal resultado de esta segunda experiencia de la Red Con Vos. Tanto en Concepción del Uruguay como en Fray Mamerto Esquiú, los comercios adoptaron la Red, y los vecinos y vecinas la usaron. Las soluciones territoriales innovadoras surgen de la inventiva de las personas en contexto de necesidad y son una fuente de aprendizaje. Además, la gente se apropia de estas soluciones y las reinventa de modo creativo dándoles nuevos usos. A su vez, las soluciones son una herramienta útil para amplificar las políticas públicas que buscan atender estos problemas. Por ejemplo, en este caso, la solución permitió ampliar la escala existente de diferentes gestiones digitales de diversos niveles de gobierno. En suma, se comprobó que Con Vos Fray fue efectiva para favorecer la descentralización, el ahorro de distancias, la inclusión digital y los mercados comunitarios.

RED CON VOS FRAY



¡Estoy acá
para ayudarte!



Secretaría de
Innovación Pública



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

Co-
Lab





Índice

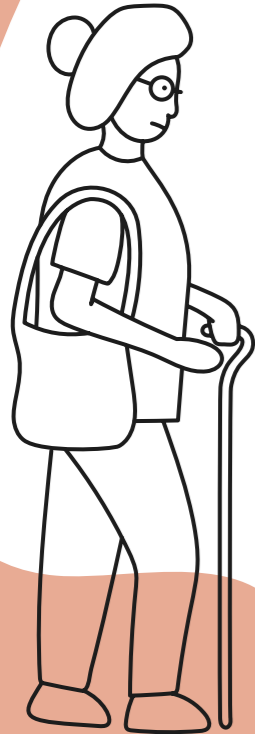
	Pág.
Resumen del proyecto	2
Introducción	8
¿Quiénes se acercaron a los comercios de la Red Con Vos?	12
¿Por qué las personas utilizan la Red Con Vos?	13
¿La Red ayudó a la descentralización de los trámites digitales?	15
Cuando los pares y conocidos acortan las distancias	18
¿La Red Con Vos facilitó la inclusión digital de los habitantes de Fray Mamerto Esquiú?	20
¿La red ayudó a los comercios de cercanía?	22
Con Vos: De Concepción del Uruguay a Fray Mamerto Esquiú	24
Lo que aprendimos	26
Conclusiones	28

PNUD reconoce la importancia del lenguaje inclusivo para visibilizar la diversidad de géneros. Por ello, en este informe, se utilizan alternativamente el masculino y el femenino genéricos.



Introducción

En Fray, provincia de Catamarca, Argentina, es un día de primavera. El viento levanta el polvo colorado, y hay que taparse porque entra por todas partes. Laura sale de su casa en Las Pirquitas, camina unas 4 cuadras y llega a la parada del colectivo 201, que queda cerca de la iglesia, para recorrer los 30 km que la separan de la capital de la provincia. Tiene que ir a la oficina de ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social) para gestionar el acceso a una ayuda social. Espera el colectivo media hora que demora una hora y media en llegar a destino. En la oficina de ANSES, tardan 40 minutos en atenderla. Laura va a tener que dedicar la mañana completa a esta gestión. A las pocas semanas, cuando llega la hora de ir a la capital nuevamente para hacer varios trámites, Laura se entera de que, en la esquina, en la tienda de ropa de Noemí, ella ayuda a los vecinos para que puedan hacer sus gestiones online.



Noemí no es experta en digitalización, pero encontró una forma de incluir a sus vecinos y vecinas en el mundo digital para que puedan cobrar la ayuda social o hacer cualquier gestión que necesiten de forma sostenible. Para Noemí, es un negocio porque cobra una pequeña suma por su ayuda, atrae nuevos clientes y puede tener más ventas.

Al mismo tiempo, les resuelve el problema a Laura y a otros cerca de su casa, que evitan así la odisea de dedicar una mañana completa a ir a la ciudad. Laura sabía que estas cosas se pueden hacer de modo virtual, pero incluso teniendo una computadora, no se animaba por temor a equivocarse, a no poder resolver una solicitud, a pagar algo de más involuntariamente o a contraer una deuda inesperada.

Noemí es parte de la Red Con Vos: una red de comercios de cercanía, donde los vecinos y vecinas pueden realizar trámites y gestiones digitales cerca de sus hogares, en el barrio. La Red tiene como objetivo que las personas puedan hacer más trámites online y resolver sus gestiones a la vez que ahorran tiempo, dinero y distancia.

Se trata de un proyecto que escala, por segunda vez, una solución territorial innovadora que conecta mercados comunitarios con inclusión digital.

Esto es una innovación, pensada y resuelta por las personas que tienen un problema y a las que se les ocurre una forma de solucionarlo. Se trata de una solución que funciona para la gente y que apareció en distintas versiones en diferentes puntos del país. El Co_Lab sistematizó sus elementos centrales y desarrolló la estrategia, las herramientas y los insumos para escalarla.

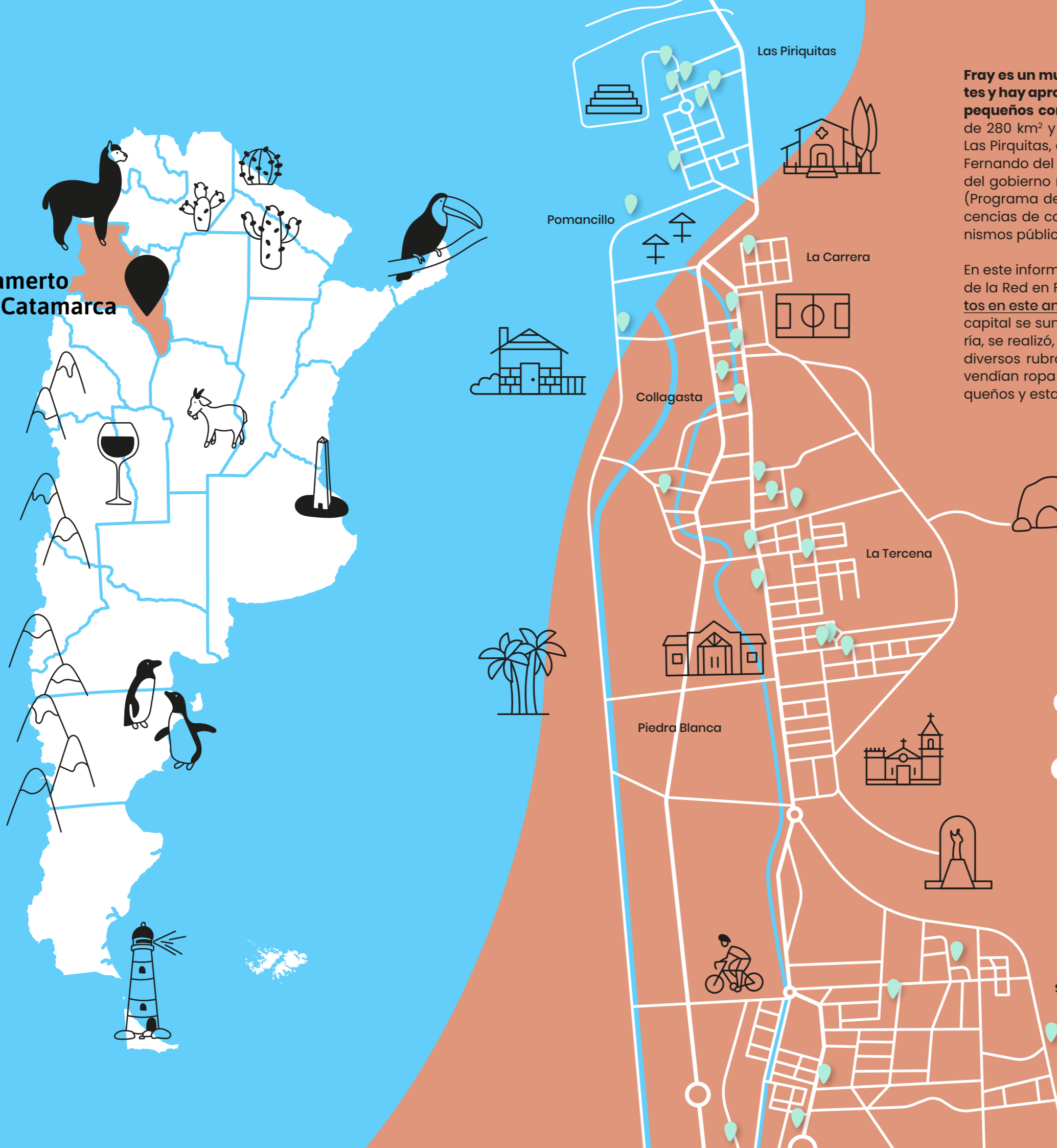
Los comercios de cercanía cumplen un rol fundamental en acercar productos y servicios a todas las personas, con independencia de su acceso a los centros urbanos. Además, son un vehículo de innovación cuando acercan nuevas tecnologías a pequeña escala, que se vuelven indispensables, como fue el teléfono público, luego la fotocopiadora y la impresora o la carga de crédito en el celular. Los vecinos y vecinas del barrio pueden acceder a todas estas tecnologías a pocas cuadras de su casa y con la ayuda de una persona de su confianza.

Con los aprendizajes de la primera experiencia en 2021 en Concepción del Uruguay, Entre Ríos, en esta oportunidad, **el Laboratorio de Aceleración del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Argentina implementó la Red en Fray Marmerto Esquiú (en adelante Fray), en la provincia de Catamarca, en alianza con el gobierno municipal y la Subsecretaría de Innovación Administrativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación.**

Para que exista la Red, debe haber productos y servicios relevantes a los que la población pueda acceder de manera online. La Red pudo escalar y crecer a partir de la gran cantidad de trámites que ya estaban digitalizados a nivel municipal, provincial y nacional. Las soluciones territoriales mapeadas y escaladas complementan y ayudan a difundir los canales de gestión de políticas gubernamentales y, así, facilitan el acceso a servicios de diferentes niveles de gobierno.



Fray Mamerto Esquiú, Catamarca



Fray es un municipio de Catamarca donde viven 14.565 habitantes y hay aproximadamente 81 comercios, en su enorme mayoría pequeños comercios barriales. El municipio tiene una superficie de 280 km² y 7 localidades, la que se encuentra más al norte es Las Piriquitas, que queda a 30 km de la capital de la provincia, San Fernando del Valle de Catamarca. En Piedra Blanca, están la sede del gobierno municipal y algunas oficinas públicas, como el PAMI (Programa de Atención Médica Integral) o el centro emisor de licencias de conducir, pero la mayoría de las oficinas de los organismos públicos y privados quedan en la capital.

En este informe, presentamos los resultados de la implementación de la Red en Fray entre septiembre y diciembre de 2022 (**más datos en este anexo**). En este periodo, 30 comercios de Fray y uno de capital se sumaron a la Red; en 20 de estos, es decir, en la mayoría, se realizó, al menos, una gestión digital. Los comercios eran de diversos rubros: un 19 % eran despensas de alimentos, otro 16 % vendían ropa y un 13 % eran librerías. En todos los casos, eran pequeños y estaban atendidos por una o dos personas.

La Red se conformó por

31 comercios
de distintos
rubros

San Antonio



¿Quiénes se acercaron a los comercios de la Red Con Vos?

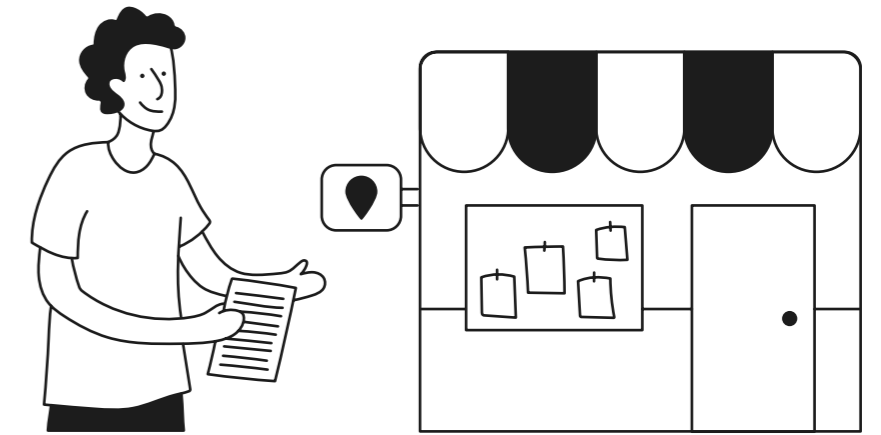
A la Red Con Vos, se acercaron 381 personas que realizaron 531 gestiones digitales muy variadas. Los vecinos y vecinas pidieron turnos para solicitar préstamos, cargaron el celular o la tarjeta para usar el transporte público (SUBE), accedieron al programa municipal que les facilita anteojos, consultaron sus deudas inmobiliarias, solicitaron la asignación por embarazo o las prestaciones por desempleo. En suma, hicieron consultas, solicitudes, pagos y recargas; realizaron gestiones con el estado federal, provincial y municipal y, en menor medida, con empresas privadas, como compañías de celular, TV satelital, tarjetas de crédito o bancos. **Los dos trámites más realizados fueron la solicitud de CUIL (Código Único de Identificación Laboral) y la solicitud de negativa de ANSES —esta negativa es una prueba de que la persona no recibe ningún tipo de ayuda social y es indispensable a fin de ser elegible para solicitar beneficios estatales de distinto orden—; ambas suman 55 % de los trámites.**

La solicitud de CUIL es una gestión que generalmente se realiza online y es sumamente sencilla. Este hecho destaca la importancia de la Red, ya que demuestra que la ayuda y la asistencia son necesarias incluso para las operaciones más simples.

Como en la edición anterior, la mayoría de los usuarios fueron mujeres, es decir, representaron el 60 % de las personas que se acercaron a la Red. El 68 % de las y los usuarios tenían entre 25 y 64 años. El 22 % estaba en edad laboral temprana (entre 15 y 24 años). Este resultado es congruente con la demanda de gestiones y trámites de personas económicamente activas que realizan diferentes gestiones para ellos y, también, de jóvenes que se ocupan de las gestiones de otros menores o mayores a su cargo. Como las tareas de cuidado están en manos de las mujeres, estas fueron mayoría en la Red. Por ejemplo, algunas de las gestiones realiza-

das por mujeres fueron aquellas necesarias para inscribir a sus hijos en la escuela, como su certificado de CUIL.

Mientras que el 64 % de los usuarios tenían el secundario completo, un 23 % indicó algún otro nivel educativo inferior (primaria completa o primaria y secundaria incompletas). Es decir, solo un 13 % contaba con algún tipo de educación superior (completa o incompleta). Como veremos, la educación está positivamente relacionada con la inclusión digital y la posibilidad de hacer estas tareas online sin apelar a la ayuda de otras personas.



¿Por qué las personas utilizan la Red Con Vos?

Para evaluar los resultados de la Red, era importante saber por qué las personas eligieron usar estos servicios para hacer sus gestiones en lugar de hacerlo de otra manera (sea online por otros medios o en persona en las oficinas correspondientes). **A la hora de explicar el porqué, los vecinos y vecinas eligieron entre las siguientes cuatro opciones: practicidad, cercanía, falta de herramientas o desconocimiento para hacer las gestiones online por sí mismos.** Si había alguna otra razón no incluida dentro de estas, podían mencionarla. En la práctica, las nuevas razones indicadas se alinearon dentro de las preexistentes.

La Red busca promover la inclusión digital en su mínima expresión, es decir, que las personas puedan hacer más cosas online aunque sea con el apoyo de otros. Esta ayuda podría ser el puntapié inicial para incentivarlas, primero de la mano de las comerciantes de confianza, y, luego, potencialmente, para que puedan hacer las gestiones online por su cuenta. De hecho, las personas conocidas y de confianza son un vehículo efectivo para promover buenas prácticas y aprendizajes con el objetivo de fomentar mayores niveles de inclusión en diferentes áreas como la digitalización, el acceso a servicios financieros y muchas otras, tal como hemos comprobado en investigaciones previas.

381

personas utilizaron la red

el 60%

fueron mujeres

531

gestiones digitales fueron realizadas

el 55%

fueron solicitudes de CUIL y solicitudes de negativa de ANSES

Hacer trámites online supone evitar trasladarse a las oficinas, públicas y privadas, donde se realizan en persona. Así, los vecinos y vecinas disfrutan de las ventajas de hacer las gestiones cerca de su casa y ahorran tiempo y dinero gracias esta descentralización de hecho, que permite evitar el traslado a los centros urbanos.

Al igual que en la experiencia de Concepción del Uruguay, en Fray, el motivo más elegido para usar la Red también fue el “no saber hacer la gestión por su cuenta” (31%). El motivo de no saber hacer la gestión por su cuenta puede estar vinculado a la falta de conocimiento de herramientas digitales, pero también a la dificultad para **comprender las instrucciones de la gestión**. Cabe destacar que los comerciantes fueron capacitados con instructivos paso a paso para realizar algunos de los trámites. En otros casos, los comerciantes aprendieron a hacerlos sin ayuda. En las dos situaciones, la posibilidad de tener un interlocutor, generalmente conocido, facilita la gestión más allá de que se haga online.

El segundo motivo más elegido fue la “cercanía del hogar con el comercio” (26%). La practicidad fue el tercer motivo más elegido. Es interesante que la frecuencia con la que aparecen las respuestas “practicidad y cercanía” es casi igual a la de “no sabe hacerlo por sí mismo y no tiene las herramientas” (Internet, computadora o impresora). Esto puede vincularse al hecho de que las localidades quedan lejos (entre 11 y 30 km) y están poco conectadas con la capital por medio del transporte público. **Así, la inclusión digital es una solución indirecta para facilitar la vida cotidiana y ahorrar tiempo y distancia, como se observa en el gráfico más abajo.** En particular, en el caso de personas sin medios de transporte, tiempo o recursos, las estrategias descentralizadas son clave para la inclusión. Además, son muy importantes para las personas con responsabilidades de cuidado que quedan desproporcionadamente atadas a la dinámica hogareña y barrial, y ven dificultoso acercarse a las oficinas para realizar las gestiones que necesitan.



¿La Red ayudó a la descentralización de los trámites digitales?

La experiencia de Con Vos Fray comprobó el potencial de esta solución para descentralizar gestiones. Su uso ahorra tiempo y distancia a los vecinos y vecinas. De hecho, la practicidad y la cercanía al hogar fueron dos de las razones que con más frecuencia explicaban la elección de la Red.

Fray queda a 30 km de la capital y, en promedio, lleva 1,5 h llegar mediante transporte público y aproximadamente 40 minutos en auto, aunque esto varía de localidad en localidad. San Antonio es la localidad más al sur y está a 11 km de la capital provincial, mientras que Las Piriquitas es la que queda más al norte y está a 30 km aproximadamente de la capital provincial. Algunos trámites y gestiones pueden realizarse en la localidad de Piedra Blanca, donde está el gobierno municipal y también hay puntos digitales, que son espacios públicos dependientes del gobierno federal donde los habitantes pueden acceder a conectividad a Internet y asistir a talleres sobre temas digitales. Por lo tanto, diferentes tipos de trámites supusieron distintas distancias ahorradas. Un dato de interés es que, en ocasiones, las personas optaron por hacer sus gestiones

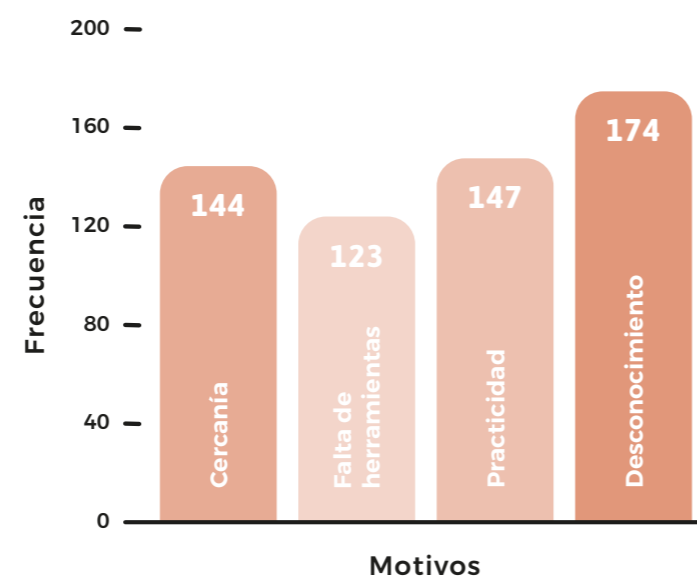
Motivos para utilizar la Red

El comercio le queda **cerca** de su casa.

Le **faltan las herramientas** necesarias para hacerlo por su cuenta (acceso a internet, computadora, impresora).

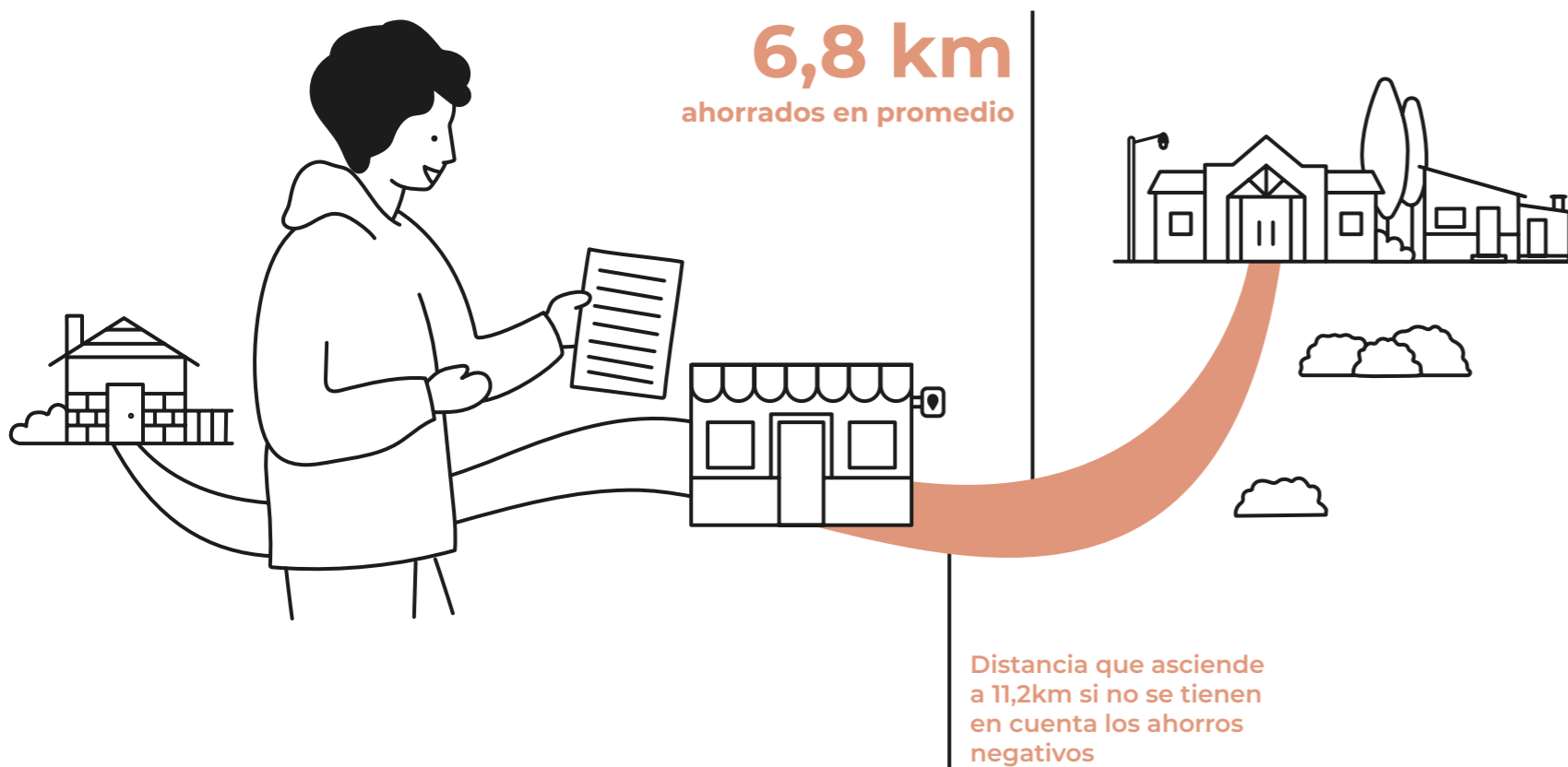
Le resulta **práctico** hacerlo en el comercio.

No sabe hacerlo por su cuenta.



en comercios de la Red independientemente de la distancia ahorrada. Por ejemplo, eligieron hacer la gestión online en un comercio de la Red que quedaba a poca distancia de la oficina donde se podía realizar de modo presencial, y, en otros casos, personas que viven en la capital realizaron las gestiones en Fray. Estos casos atípicos se analizan abajo.

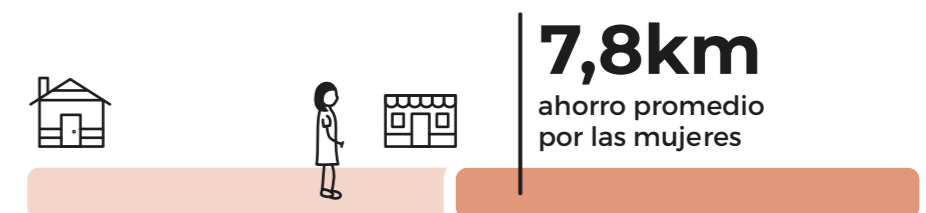
Distancia ahorrada gracias a la realización de gestiones online



El ahorro de distancia se calculó como la diferencia entre la distancia que debería recorrer el vecino para hacer una gestión en persona, en la oficina correspondiente, menos la distancia que recorrió desde su domicilio al comercio de la Red donde la realizó online.

El ahorro de distancia promedio al hacer las gestiones online vs. en forma presencial fue de 6,8 km por persona (cálculo sobre 522 usuario-trámite cuyas direcciones fueron validadas). Este asciende a 11,2 km cuando se eliminan los casos de ahorros negativos, que se discuten abajo.

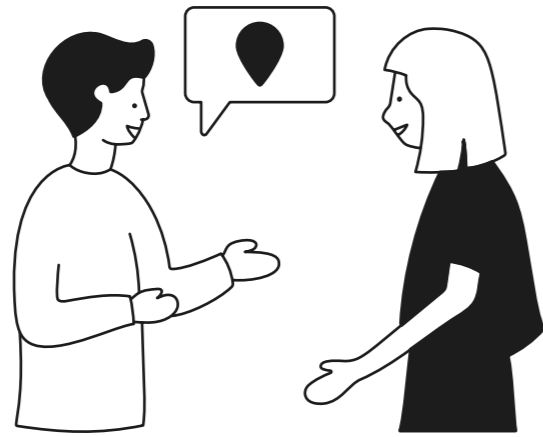
El ahorro promedio por género fue de 7,8 km para las mujeres y de 5,3 km para los varones, lo que indica que las mujeres, quienes además integran la mayoría de los clientes de la Red, viven más lejos de los centros urbanos. En Concepción del Uruguay, las mujeres también fueron mayoría y también ahorraron mayores distancias.



Las personas en edad económicamente activa y las que tienen más años de educación fueron las que menos distancia ahorraron. Es ilustrativo que el ahorro promedio por rango etario fue de 8,8 km para los niños, de 4,9 km para las personas en edad laboral temprana, de 6,7 km para las personas en edad laboral máxima, de 12,5 km para las personas en edad laboral madura y de 7,5 km para las personas de edad avanzada.

En otro sentido, el ahorro promedio por nivel educativo fue de 10,4 km para las personas con primario incompleto, de 11 km para las personas con primario completo, de 6,4 km para las personas con nivel terciario o universitario incompleto y de 4,6 km para las personas con nivel terciario o universitario completo.

Una prueba de hipótesis diferente confirma lo visto descriptivamente. **En promedio, las mujeres ahorraron 1,9 km más que los varones y, a medida que aumenta la educación, el ahorro cae en 0,75 km.** Esto puede indicar que las personas más educadas viven más cerca de las zonas urbanas donde se encuentran las oficinas de gestión de trámites. Por su parte, **las personas con menos años de escolaridad y que viven en áreas rurales y más alejadas de las oficinas ahorraron significativamente más distancia.** Como resultado, las personas con menos años de educación obtendrían los mayores beneficios de la solución.



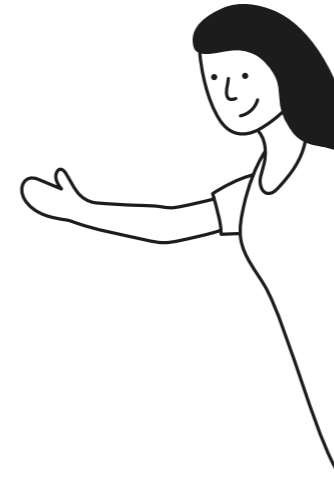
Cuando los pares y conocidos acortan las distancias

Hay personas que eligen la Red con independencia de las distancias ahorradas. Las consideraciones relativas a la distancia se mezclan con otras como la confianza personal en los pares –vecinos y comerciantes– o la comodidad de hacer las gestiones online fuera de las oficinas aun cuando estén cerca de los comercios de la Red. En otros casos, las personas se apropiaron de la solución, la reinventaron creativamente y la combinaron con otras herramientas digitales como WhatsApp. En estos casos, las distancias que se acercan no son físicas, como se ve en los siguientes dos ejemplos.



A partir del análisis de los resultados, descubrimos casos en los que se realizaban gestiones online en comercios de la Red que quedaban a pocos metros de la oficina donde se puede hacer el trámite en persona. En estos casos, las personas no ahorraron distancia.

Hubo un total 43 de estos casos de ahorro neutro (ahorro de entre 0 y 1 km). Aunque no se recogió evidencia sobre las razones por las cuales las personas le dieron ese uso a la Red, se puede especular que fue para evitar demoras en las oficinas o tener una atención personalizada. El comerciante es alguien que conocen o les brinda atención personalizada, o incluso se dan ambos casos. En suma, es alguien como ellos, un par. En estos casos y en otros, a veces, las relaciones personales facilitaron el uso de la Red.



Valentina tiene una tienda polirrubro de regalos en Las Pirquitas. No estaba muy convencida de participar en la Red cuando la visitó el promotor. Una vez en la Red, no tuvo éxito en atraer nuevos clientes ni realizó ningún trámite durante los primeros meses del proyecto. Recién al final de la iniciativa, se entusiasmó por las campañas de promoción de la Red. Con ayuda de su pareja, oficial de policía, comenzó a atraer a otros colegas policías que empezaron a hacer gestiones en la Red. De esta manera, Valentina pudo participar activamente de Con Vos y lo consideró una grata experiencia que planea continuar.

Otra situación atípica se dio con usuarios de la Red que estaban cerca de la oficina de la capital donde podían realizar su gestión, pero optaron por hacerla en un comercio de la Red en Fray, entre 11 y 30 km de distancia. En este caso, el ahorro de distancia fue negativo, es decir, usar Red implicó recorrer más distancia. ¿Cómo se llegó a este resultado tan contraintuitivo? Evidencia cualitativa mostró que estos vecinos, aun estando cerca de la oficina, se comunicaron con un comerciante de confianza de la Red mediante la aplicación de WhatsApp. **Hubo 81 de estos casos donde los vecinos estaban más cerca de la oficina donde podían realizar la gestión de modo presencial que del comercio de alguien que hizo la gestión online por ellos** y que cobró por sus servicios mediante una transferencia.



El último comercio en sumarse a la Red Con Vos fue la imprenta de Melanie. Se acercó a la Red por iniciativa propia. Se contactó con el promotor de Las Pirquitas, ya que veía una oportunidad de publicitar su comercio y atraer a más personas. De esta manera, realizó gestiones digitales para sus compañeros de la universidad, ya que algunos vivían en la capital y las necesitaban para poder inscribirse en los exámenes.

Estos resultados, que a priori parecían poco intuitivos, en realidad, mostraron cómo **las personas se apropian de las soluciones, las moldean y las adaptan a su conveniencia.** Innovan sobre las innovaciones y las hacen progresar. Además de la distancia y la practicidad, las relaciones personales – los vecinos y los compañeros de trabajo o universidad – son una red a través de la cual circula información y sirven de apoyo para los pares.



¿La Red Con Vos facilitó la inclusión digital de los habitantes de Fray Mamerto Esquiú?

50%

clientes no sabían realizar gestiones por su cuenta

siendo mujeres, gente mayor y personas con menos años de educación formal

los menos incluidos digitalmente

Para analizar si la Red tuvo un efecto en la inclusión digital de sus usuarios, usamos su dimensión más elemental. La inclusión digital consiste en que las personas puedan hacer tareas de manera online aunque sea con ayuda de otros. El comercio de barrio cumple un rol fundamental en acercar nuevas tecnologías a estas personas, y el comerciante es un par de confianza para los vecinos que saben que pueden contar con él o ella para realizar estas tareas. Potencialmente, este primer paso puede llevar a los usuarios de la Red a seguir haciendo tareas online con ayuda, a aprender a hacerlas por su cuenta o, si ya tienen el conocimiento, a perder el miedo a hacerlas solos en un futuro cercano.

A finde testear esta hipótesis, es de interés recordar que la mitad de las personas, es decir, el 50 % de los clientes que asistieron a la Red, lo hicieron porque no sabían hacer las gestiones por su cuenta, porque no tenían las herramientas para hacerlo o por las dos razones. Este número fue 8 puntos porcentuales menor que en Concepción del Uruguay. Es de esperar que las razones vinculadas a la practicidad y la cercanía sean más importantes en Fray porque la distancia que separa a los vecinos del grueso de las oficinas es mucho mayor que la de Concepción del Uruguay, que es, además, una ciudad con más infraestructura de servicios urbanos.

Hicimos un análisis inferencial con las respuestas sobre los motivos de uso de la Red. Con estas, armamos un índice de alfabetización digital con el objetivo de asignar un valor a la causa de la visita de esa persona en base a si la hizo por motivos prácticos o por necesidad, ya sea por carecer de conocimientos o herramientas para hacer los trámites. El índice toma valores del 0 al 1, donde 1 es el nivel de alfabetización digital más alto.

- **El primer hallazgo es que las mujeres poseen un índice de digitalización 7,5 % inferior respecto a los varones, es decir, están menos incluidas digitalmente.** En el caso de Concepción del Uruguay, este índice fue 1 punto porcentual menor para los varones.
- Al igual que en la edición anterior en Concepción del Uruguay, se constata que ante un año de edad más, la alfabetización digital cae, lo cual indica que **las personas mayores tienen menos conocimiento o posesión de herramientas digitales.**
- Por último, un año más de educación aumenta, en promedio, la alfabetización digital en un 3,5 %, lo que demuestra que **las personas más educadas tienen mayor conocimiento de herramientas digitales y mayor acceso a ellas.**

Con vos también favoreció la inclusión digital de los comerciantes

Para ser parte de la Red Con Vos, los requisitos excluyentes para los comercios era tener computadora e Internet. Tener una impresora era un plus, pero no indispensable. **En Fray, hay cerca de 80 comercios, y la Red tenía como objetivo llegar a 30 de estos, un porcentaje importante que finalmente se alcanzó.** De estos 30, 20 lograron ser comercios activos, esto significa completar al menos un trámite online con los usuarios de la Red. **Todos los responsables de las tiendas de cercanía recibieron capacitaciones al sumarse a la Red.** Ellos mismos aprendieron nuevas herramientas y se jerarizaron frente a sus vecinos al brindar nuevos servicios. En varios casos, los comerciantes dieron el paso de suscribirse al servicio de Internet o comprar impresoras para sumarse a la Red. **Así, ser parte de esta iniciativa resultó un estímulo para equiparse.** Otros comerciantes acondicionaron sus equipos existentes y compraron *tablets* para poder unirse a la Red.





¿La red ayudó a los comercios de cercanía?

Los comercios de cercanía cumplen un rol fundamental en acercar productos y servicios a todas las personas, con independencia de su acceso a los centros urbanos, y son vehículo de innovación cuando facilitan el acceso a nuevas tecnologías a pequeña escala. Al incorporarse a la Red Con Vos, por su parte, los comerciantes se capacitan, ofrecen nuevos servicios y jerarquizan su rol frente a sus vecinos, que demandan estos servicios.

Como resultado, obtienen nuevos clientes y ventas. En 27 % de las gestiones, los usuarios fueron nuevos clientes (14 de los 20 comercios de la Red que realizaron un trámite o más ganaron al menos un nuevo cliente). En el 52 % de los casos, los usuarios hicieron una compra además del trámite.

Del total de clientes nuevos o que compraban un producto extra, el

80%

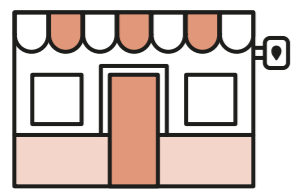
eran mujeres

un 94%

de los usuarios de la Red que la utilizaron por practicidad, no compran productos ni fueron a un comercio nuevo

Creamos un índice para evaluar si la Red tuvo un efecto en el fortalecimiento de los mercados comunitarios. Este está compuesto por las siguientes posibilidades: si era la primera vez que el cliente asistía al comercio; por otro lado, si había comprado algún otro producto en el mercado además de hacer su trámite online o ambas posibilidades. Dicho índice tiene valor igual a cero cuando la persona accedió a la Red, pero no cumplió con ninguna de las condiciones anteriores; valor igual a 0,5 cuando se acercó a la Red cómo cliente nuevo o compró un producto del local además de hacer el trámite; y valor igual a 1 cuando cumplió con ambas condiciones simultáneamente.

Usando este índice como variable dependiente, evaluamos cómo se relacionaba con variables como el género, la educación y los motivos de elección de la Red Con Vos en relación con la cercanía y la practicidad. Ante esto, observamos que, de la cantidad de clientes nuevos o que compraban algún producto extra, había un 80 % más de mujeres que de varones, estadísticamente significativo al 10 %. También observamos que aquellos que dijeron que usaban la Red Con Vos por practicidad tenían en promedio un 94 % menos de posibilidades de ser clientes nuevos o comprar un producto nuevo. Esto puede mostrarnos que, al usar la Red por su practicidad, los usuarios expresan que les resultó conveniente porque la tienda era una de las que ya visitaban antes de unirse a la Red.



70% de los comercios adheridos tuvieron al menos un nuevo cliente gracias a la red.



31 comercios adheridos

27% fueron nuevos clientes.



531 gestiones digitales realizadas

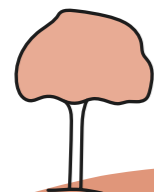
52% realizaron además una compra.



531 gestiones digitales realizadas

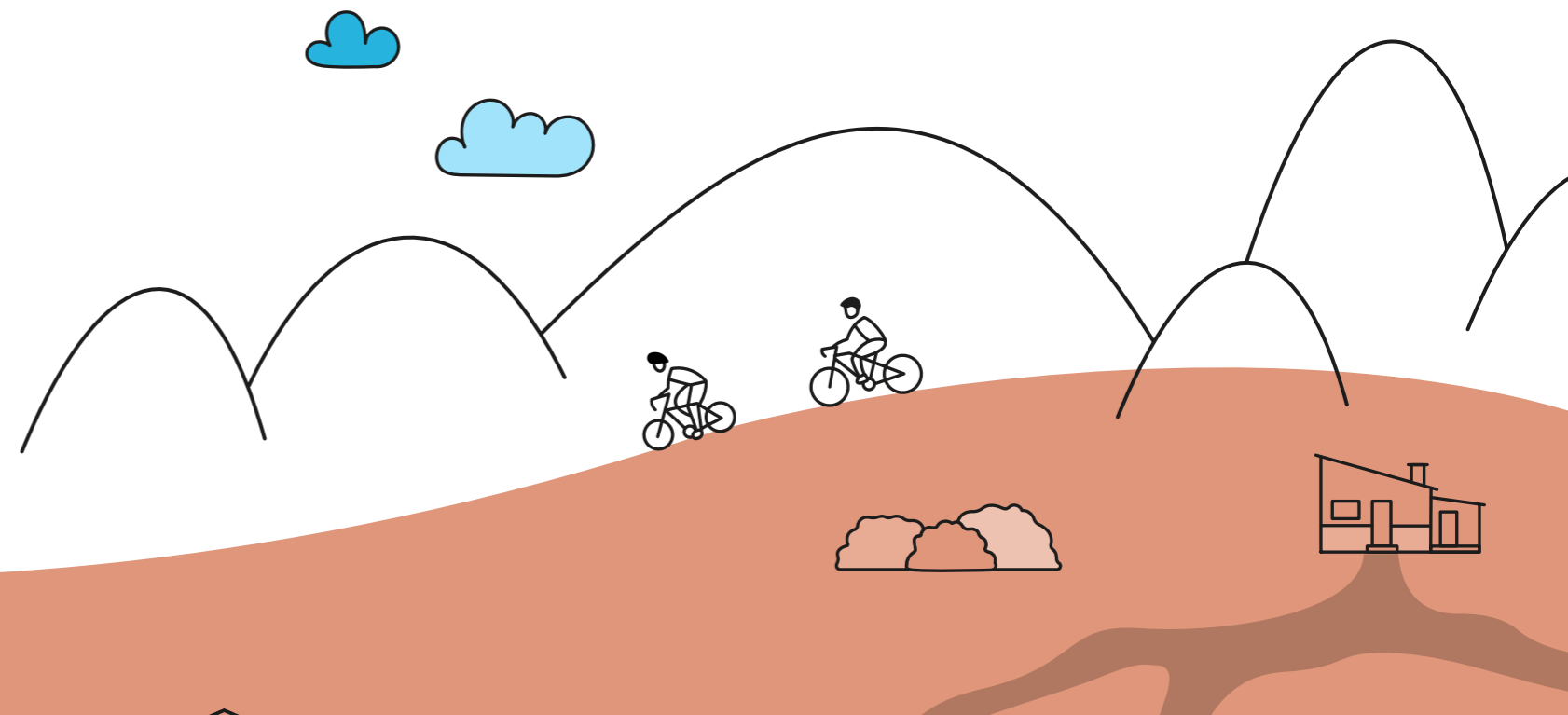


Con Vos: De Concepción del Uruguay a Fray Mamerto Esquiú



Una solución territorial innovadora que funciona tiene componentes que pueden tomarse para realizar intervenciones en otros lugares. Este es el principal resultado de esta segunda experiencia de la Red Con Vos. Tanto en Concepción del Uruguay como en Fray, la Red fue adoptada por los comercios y usada por los vecinos y vecinas.

Se probó su eficacia para favorecer la descentralización, el ahorro de distancias, la inclusión digital y los mercados comunitarios. Concepción del Uruguay, que cuenta con 73.729 habitantes, es una localidad de la provincia mesopotámica de Entre Ríos. Concepción es una ciudad con industrias y diferentes fuentes de empleo. En cambio, Fray es un municipio de una provincia cordillerana, Catamarca, y tiene cerca de 15.000 habitantes. Su principal fuente de ingresos es el turismo, los pequeños emprendimientos y el autoempleo. Existen unos 80 comercios en Fray. En ambos lugares, como en muchos otros puntos del país, el empleo público es una fuente de ingreso importante para los habitantes. Más allá de esto, son dos territorios muy diferentes, en los que las personas que usaron la Red tenían características similares. En su mayoría, eran mujeres y de edad económicamente activas. Las mujeres ahorraron mayores distancias que los varones. También en ambas experiencias, la razón más elegida para ir a la Red fue la de “no saber hacer la gestión por su cuenta”.



Además, con el aumento de un año de edad, la alfabetización digital cae, lo que indica que las personas mayores tienen menos conocimiento o posesión de herramientas digitales. En Concepción del Uruguay, la distancia promedio de los vecinos al centro de la ciudad donde se realizaban los trámites era de aproximadamente de 4 km y, en Fray, de entre 11 y 30 km. De ahí que las distancias ahorradas son mayores en Fray, y también el peso de las razones vinculadas a la practicidad y cercanía.

Una diferencia importante es que, en Fray, las mujeres estaban menos incluidas digitalmente. En Concepción del Uruguay, el índice de inclusión digital fue de 1 punto porcentual menor para los varones. El impacto relativo de Con vos Fray en los comercios fue mayor que en Concepción si se considera que, en Fray, el 27 % de los clientes fueron nuevos vs. el 14 % en Concepción y que el 52 % realizaron una compra adicional vs. el 37 %. El piloto de Concepción se hizo en 2021, año en el cual la pandemia del COVID-19 daba lugar a limitaciones en la movilidad, aunque de modo más irregular que desde marzo de 2020. Además, en Concepción, el reclutamiento y la capacitación de los comerciantes se dio a lo largo de un periodo más largo, y el piloto fue más extenso: se realizó de marzo a junio de 2021.



Lo que aprendimos

Una solución territorial innovadora que funciona tiene componentes que pueden tomarse para realizar intervenciones en otros lugares. Este es el principal resultado de esta segunda experiencia de la Red Con Vos. Tanto en Concepción del Uruguay como en Fray Mamerto Esquiú, la Red fue adoptada por los comercios y usada por los vecinos y vecinas. Se probó su eficacia para favorecer la descentralización, el ahorro de distancias, la inclusión digital y los mercados comunitarios.

Los resultados de la experiencia de Fray muestran lo siguiente:

- La **primera razón por la cual las personas eligen acercarse a comercios de la red es por falta de conocimientos para hacer las gestiones online por sí mismas**. Cuando se ve el conjunto de razones, las personas también eligen la Red por **practicidad y cercanía**, prácticamente en igual medida que por falta de conocimientos y herramientas (como computadoras, celulares y/o acceso a internet).
- Las soluciones territoriales innovadoras surgen de la **inventiva de las personas** en contexto de necesidad, pero también son una **herramienta útil para amplificar las políticas públicas** que buscan atenderlas. La Red se implementó sobre la base de la digitalización existente de gestiones a nivel municipal, provincial y nacional y, a la vez, amplió su escala.
- La red **favorece la descentralización de las gestiones y resulta en el ahorro de tiempo y distancia para los vecinos**. En particular, esto se observó en las mujeres, que fueron mayoría en el uso de Red y ahorraron mayores distancias. Además, ellas se benefician de esta descentralización, ya que son las principales responsables de cuidar a mayores y niños. Por ello, quedan desproporcionadamente atadas a la dinámica hogareña y barrial, y tienen dificultades para acercarse a las oficinas y realizar diversas gestiones.

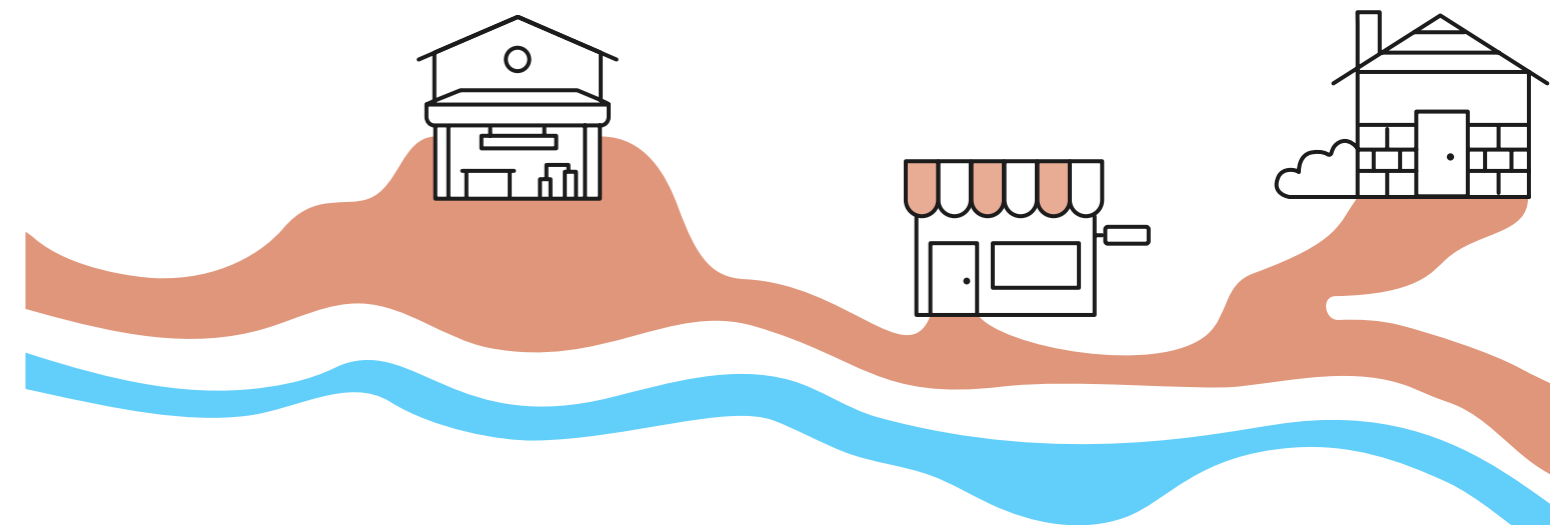


- **Las soluciones progresan**. Las personas dan nuevos usos y optimizan las soluciones existentes. La virtualidad borra las distancias físicas, y las personas eligen la Red independientemente de lo que logran ahorrar. Esto sucede cuando los vecinos y vecinas:

- Hacen las gestiones online en un comercio de la Red a pesar de que el comercio esté ubicado cerca del lugar donde el usuario podría realizar la gestión en persona. En este caso, el ahorro de distancia es neutro.
- Se apropian de la solución y la reinventan de modo innovador, como cuando están en la capital, de nuevo, muy cerca del lugar donde podrían realizar la gestión, y se comunican por WhatsApp con el comerciante de Fray para que otra persona realice una gestión online por ellos. Esto resulta en la paradoja de los ahorros de distancia negativos.

En el primer caso, parece pesar la confianza con los pares o la comodidad de la atención personalizada. El segundo es una variante del primero con una combinación creativa de diferentes tecnologías

- La **inclusión digital varía según edad, género y educación**. Las mujeres, las personas más grandes y aquellas con menos acceso a la educación mostraron niveles más bajos en el índice de inclusión digital. Soluciones como la Red Con Vos benefician en mayor medida a estos sectores en desventaja.
- **Ser parte de la red promueve la inclusión digital de los comerciantes**. Los responsables de la Red se capacitaron y dieron el paso de adquirir equipos o conectarse a Internet para formar parte.
- La red puede **fortalecer los mercados comunitarios**. Los comerciantes tuvieron ingresos adicionales, nuevos clientes y más ventas por ser parte de la Red.



Conclusiones

La segunda edición de la Red Con Vos, la red de comercios de cercanía que brindan apoyo a los vecinos y vecinas para realizar gestiones online, muestra que las soluciones territoriales pueden ser fuentes de innovación para promover la inclusión digital.

Como se basan en lo que las personas vienen haciendo, estas soluciones resultan muy factibles de escalar porque son susceptibles de ser adoptadas en territorios muy disímiles. **Los resultados muestran que las personas se animan a hacer gestiones nuevas con el apoyo de los dueños de las tiendas del barrio, sus conocidos y pares, y contribuyen así con la inclusión digital en su mínima expresión: que las personas hagan más cosas online.** De esta manera, evitan ir a las oficinas de la capital para hacer trámites personalmente y, como resultado, ahorran el tiempo y el viaje, lo que implica una descentralización de hecho. **También encontramos que esta solución permite ahorrar tiempo y distancia, y resolver cuestiones de modo más práctico, lo cual fue valorado por los usuarios de la Red.** Esta iniciativa favorece, en mayor medida, a los grupos que tienen menos conocimiento y herramientas, como las personas menos educadas, los más jóvenes, los más grandes y las mujeres. Este último grupo también se beneficia por hacer trámites online cerca de sus hogares porque tiene más responsabilidades de cuidado y limitaciones en el uso de su tiempo para trasladarse a la ciudad.

Un resultado novedoso estuvo vinculado con la apropiación de la solución por parte de los vecinos. Estos elegían usarla en combinación con otras herramientas, como WhatsApp, y, por lo tanto, terminaban haciendo gestiones en Fray aun cuando estuvieran cerca de las oficinas donde potencialmente podrían hacerlas en persona.

Los comerciantes también adquirieron nuevos conocimientos y adoptaron un nuevo servicio para los vecinos por el cual obtuvieron ingresos adicionales, nuevos clientes y más ventas. A su vez, jerarquizaron su rol en el barrio y se capacitaron para brindar otros servicios. Ser parte de la Red favoreció la inclusión digital de los comerciantes, ya que adquirieron nuevos conocimientos, y, en algunos casos, sumarse representó el empujón que necesitaban para suscribirse a Internet o comprarse una impresora o *tablet*.

Con Vos logra que las personas realicen más tareas online. Este primer paso debe complementarse con otras estrategias para lograr alfabetización digital, acceso a Internet e infraestructura digital. Por su parte, las gestiones y trámites deben ser simples para que la experiencia de usuario sea lo más accesible posible para los vecinos y vecinas, independientemente de su edad, género o nivel educativo. Con Vos es una solución territorial que funciona y que puede ser escalada en otros territorios para que, con una pequeña ayuda de sus vecinos, todos puedan resolver sus gestiones más fácilmente y más cerca.



Equipo

PNUD ARGENTINA

Claudio Tomasi

Representante Residente del
PNUD Argentina

Valentín González León

Representante Adjunto del
PNUD Argentina

CO_LAB

Lorena Moscovich

Jefa de Experimentación

María Verónica Moreno

Jefa de Mapeo de Soluciones

César Zarrabeitia

Jefe de Exploración

SOBRE ESTE INFORME

Escribieron este informe

Lorena Moscovich^{1 2}, **Milagros Gimenez**, **Yuliana Herrera**, **Leyre Sáenz Guillén**, **María Verónica Moreno**¹ y **César Zarrabeitia**¹.

EQUIPO RESPONSABLE DE CON VOS FRAY

Lorena Moscovich

Coordinación General

Fernanda Aun Castell

Co-coordinación General

Milagros Giménez

Dirección de Proyecto

Yuliana Herrera

Jefatura de Campo

Natasha Gazvoda

Asistente de Investigación

PROMOTORES TERRITORIALES

Marco Gastón Agüero

Luis Ramón Castro

Antonia Elizabeth Cazuzza

Jessica Daniela Figueroa Segura

Emilce Aldana Leiva

Sofía Gisel Medina Orella

Rocío Agüero Orellana

María Gabriela Pereyra Vilte

Sonia Beatriz Robledo

Flavia Jessica Valdez

DISEÑO GRÁFICO

Brandcrew

EDICIÓN Y TRADUCCIÓN

Exegesis

¹ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

² Universidad de San Andrés

[f](#) [i](#) [t](#) [@PNUDArgentina](#) [#CoLabAR](#) [#AccLabs](#) [equipo.lab.argentina@undp.org](#)

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2023
Esmeralda 130, 13 piso (C1035ABD) Buenos Aires, Argentina
www.ar.undp.org

Las ideas expresadas en esta publicación no necesariamente representan las opiniones del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), otras agencias del Sistema de Naciones Unidas (ONU) o de los Estados miembros de la ONU. Esta publicación puede ser utilizada libremente para propósitos no comerciales y de uso justo. Cualquier otro uso debe ser autorizado de manera escrita por PNUD, previa presentación de una solicitud de permiso escrita. Todo uso del contenido, en su totalidad o por partes, en copias impresas o electrónicas, e inclusive en cualquier forma de visualización en línea, deberá incluir la atribución y/o reconocimiento al PNUD, por su publicación original. El trabajo es una publicación realizada por el Laboratorio de Aceleración (Co_Lab) del PNUD en Argentina.

ISBN en trámite.

Co_
Lab



Secretaría de
Innovación Pública



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina