

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

El **Programa "Buenas Prácticas Comerciales"** es una iniciativa elaborada en conjunto con el Centro Comercial e Industrial (CECIS) y la Secretaría de Desarrollo Económico, Comercial e Industrial.

Está dirigido a los comercios, almacenes, servicios minoristas y profesionales de la ciudad de Río Cuarto con el objetivo de aumentar sus ventas, potenciar la competitividad del sector y mejorar la experiencia de compra del consumidor.

El Programa está formado por un conjunto de capacitaciones gratuitas que fomentan la implementación de buenas prácticas comerciales, entendidas como procedimientos comerciales necesarios para lograr la mejor calidad posible de atención a los clientes y a los proveedores de un establecimiento, fundados en 5 ejes estratégicos: atención al cliente, punto de venta, sustentabilidad, mejora continua y compromiso con la comunidad.

Para participar del programa todos deben adherir al Código de Buenas Prácticas Comerciales. Luego podrán acceder a dos niveles de certificación.

El nivel 1 consta de 4 módulos de 8 hs de duración cada uno y el nivel 2 de 3 módulos de 8 horas de duración cada uno:

BPC Nivel 1 se compone de cuatro módulos que son:

- MÓDULO 1: Experiencia del Cliente,
- MÓDULO 2: Comunicación y Equipo de trabajo,
- MÓDULO 3: Punto de venta
- MÓDULO 4: Habilidades digitales

BPC Nivel 2 de tres módulos que son:

- MÓDULO 1: Pensamiento estratégico,
- MÓDULO 2: Gestión de equipos de trabajo
- MÓDULO 3: Marketing Online y Offline

Adhesión al Código de Buenas Prácticas Comerciales

Para obtener la adhesión, tu comercio debe:

- a) Cumplir con todos los requisitos expuestos en el punto 1 de las bases y condiciones. (consultar en <http://www.riocuarto.gov.ar/programas/buenas-practicas-comerciales/>)
- b) Leer el código de BPC y completar una encuesta breve que certifique el aprendizaje de los conceptos.



Programa de Buenas Prácticas Comerciales

En este caso la calco identificatoria que se exhibirá en tu comercio será la siguiente:



Certificación de Buenas Prácticas Comerciales Nivel 1

Para certificar en Buenas Prácticas Comerciales tu comercio debe:

- Completar la Adhesión al Código BPC.
- Participar de los 4 módulos de capacitación que conforman el programa.
- Obtener el 80% de asistencia en cada módulo del programa.
- Finalizados los 4 módulos, personal de la Secretaría realizará una encuesta de certificación visitando a cada uno de los comercios participantes. En función del puntaje obtenido en la encuesta ganarán premios económicos o Mentorías Gratuitas.

Cada módulo posee una instancia de aprendizaje teórico/práctica en donde cada participante finaliza su formación con el diseño de un plan integral de mejora para la aplicación de las buenas prácticas comerciales.

De manera simultánea, se brindarán talleres opcionales que otorgarán créditos extras para la certificación en BPC.

En este caso la calco identificatoria que se exhibirá en tu comercio será la siguiente:





Programa de Buenas Prácticas Comerciales

Certificación de Buenas Prácticas Comerciales Nivel 2

Los comercios, servicios y profesionales habilitados para participar en este nivel deberán haber certificado en Buenas Prácticas Comerciales Nivel 1 y estar adheridos al Código de Buenas Prácticas.



BASES Y CONDICIONES DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

1. Inscripción

Podrán inscribirse comercios, almacenes, servicios minoristas y profesionales de la ciudad de Río Cuarto que cumplan con los siguientes requisitos:

- Comercialicen bienes o servicios en un punto de venta físico independientemente de la naturaleza, el tipo y las características de los productos y los servicios.
- Poseer domicilio comercial dentro del ejido urbano de la ciudad de Río Cuarto.
- Para certificar y participar por los premios deberán: estar inscriptos en AFIP, Comercio e Industria de la Municipalidad de Río Cuarto, con una antigüedad de tres meses y poseer la habilitación Municipal correspondiente al rubro que desarrollan.
- Estar consideradas como Pequeña y Mediana Empresa de acuerdo a lo establecido en la Resolución 11/2016 de la Secretaría Emprendedores y de la Pequeña y Mediana Empresa dependiente del Ministerio de Producción de la Nación.

2. Participantes

- Podrán participar del programa quienes cumplan con los requisitos del apartado 1 y adhieran al Código de Buenas Prácticas Comerciales.
- Han optado por la inscripción al Programa de Buenas Prácticas Comerciales.
- Para los efectos del presente programa, se divide la ciudad en cinco zonas geográficas:

ESTE: Bv Ameghino - Luis Pasteur - Tambor de Tacuarí - Costanera del Río - Bv Circunvalación Este - Bv Unión de los Argentinos - Juan de Dios López - Laprida - Pte Perón Este - Laprida - Pedro Goyena

SUR: Pte Perón - Bv Circunvalación Oeste- Calle Pública - Colombres - Juan de Dios López - Laprida

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

CENTRO: Pte Perón - Maipú - Dr Rodríguez - Costanera - Tambor de Tacuarí - Luis Pasteur - Bv Ameghino

OESTE: Maipú - Dr Carlos Rodríguez - Costanera - Bv Obispo Leopoldo Butteler - Bv Circunvalación Oeste - Ruta 30 - Lito Fico -Calle Pública - Bv Circunvalación Oeste - Pte Perón

NORTE: Costanera - Calle Pública - Ruta 36 - Av Cacique Manuel Baigorria - El Tropezón - Calles Públicas - Bv Circunvalación Este - Costanera

- d) Basado en el espíritu de competencia equitativa, se establecen las siguientes categorías de comercios según las dimensiones de su local:
- Categoría 1: hasta 4 metros de frente
 - Categoría 2: de 5 a 10 metros de frente
 - Categoría 3: de 11 a 15 metros de frente
 - Categoría 4: más de 15 metros de frente
 - Categoría 5: empresas de propiedad de capitales no locales con al menos 3 empleados a cargo.

3. Condiciones Generales

- a) Las empresas interesadas en la adhesión al Código de Buenas Prácticas Comerciales y/o a su correspondiente programa, deberán completar el formulario en <http://www.riocuarto.gov.ar/programas/buenas-practicas-comerciales/> (ver link)
- b) El período de inscripción al programa inicia el 13 de marzo del 2023 y finaliza el 30 de abril del 2023.
- c) Una vez inscriptos, se evaluará que cumplan con las bases y condiciones del Programa de Buenas Prácticas Comerciales.
- d) Cualquier incumplimiento en las condiciones establecidas en este documento como también la omisión o falsedad de los datos consignados dará lugar a la desestimación del comercio por la Secretaría de Desarrollo Económico, Comercial e Industrial de la Municipalidad de Río Cuarto.
- e) Toda información y documentación presentada por la empresa durante el programa es de carácter confidencial.
- f) La participación en el programa implica el conocimiento y la aceptación total de las presentes Bases y Condiciones.
- g) Se podrá solicitar las equivalencias si han cursado alguno de los módulos del programa con el 80% de asistencia en BPC 2021 y 2022. Una vez inscripto en el programa BPC, Edición 2023, les informaremos a cada uno que módulos les restan cursar.
- h) Para certificar en Buenas Prácticas Comerciales y acceder a los Reconocimientos Económicos (premios en efectivo) y Mentorías Gratuitas, deberán: tener el 80% de asistencia en cada módulo, estar inscriptos en AFIP, Comercio e Industria de la

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

- i) Los comercios, almacenes, servicios minoristas y profesionales de las BPC edición 2021 y 2022, podrán inscribirse nuevamente en la edición BPC 2023 para capacitar a nuevo personal, pero no podrán certificar y por ende no participarán por Premios económicos o Mentorías gratuitas.
- j) Se otorgarán certificados por cada uno de los módulos cursados a cada uno de los participantes.

4. Elección de los ganadores:

- Incentivos Económicos (Premios en efectivo):

- a) Se entregarán incentivos económicos entre los comercios que certifiquen y que hayan obtenido el mayor puntaje (entre 180 y 235 puntos) según los criterios de evaluación expuestos en el Anexo I de las Bases y Condiciones del Programa de Buenas Prácticas Comerciales.
- b) Los resultados serán comunicados del 9 al 25 de octubre de 2023.
- c) La nómina de los ganadores será publicada en la web del programa del 24 al 28 de octubre de 2023. Los premios serán entregados en una ceremonia presencial.

- Mentoría gratuita

- a) Entre todos los comercios que hayan certificado y obtengan un mínimo de 30 puntos en cada uno de los ejes temáticos, se entregarán Mentorías que relevarán sus prácticas comerciales con los criterios de evaluación del Anexo I para identificar oportunidades de mejora.

Cronograma Tentativo BPC Nivel 1

Inscripciones al Programa de Buenas Prácticas Comerciales desde el lunes 13 de marzo al 30 de abril de 2023.

Inicia: 4 de mayo a las 14 hrs. de manera virtual

- 4/5 al 30/5- Completar la encuesta breve para adherir al Código de Buenas Prácticas Comerciales
- 4/5 al 1/6- Módulo 1 (Atención al cliente): 4 encuentros virtuales de 2 horas (8 hs total)
- 8/6 al 29/6- Módulo 2 (Comunicación y Equipo de trabajo): 4 encuentros virtuales de 2 horas (8 hs total)
- 6/7 al 27/7- Módulo 3 (Habilidades Digitales): 4 encuentros virtuales de 2 horas (8 hs total)
- 3/8 al 24/8- Módulo 4 (Punto de venta): 4 encuentros virtuales de 2 horas (8 hs total)



Programa de Buenas Prácticas Comerciales

- 18/09 al 29/09- Proceso de certificación
- 9/10 al 20/10- Comunicación de los resultados
- 26/10- Gala de cierre del programa BPC
- En el marco de las BPC se realizarán Masterclass

Cronograma Tentativo BPC Nivel 2

Inscripciones al Programa de Buenas Prácticas Comerciales desde el lunes 1 de mayo al 20 de mayo de 2023.

Inicia: 30 de mayo a las 14 hrs.

- 30/5 al 20/6- Módulo 1 (Pensamiento Estratégico): 4 encuentros virtuales de 2 horas (8 hs total)
- 27/6 al 18/7- Módulo 2 (Gestión de Equipos de Trabajo): 4 encuentros virtuales de 2 horas (8 hs total)
- 25/7 al 15/8- Módulo 3 (Marketing Online/Offline): 4 encuentros virtuales de 2 horas (8 hs total)
- 22/8 al 31/8- Proceso de certificación
- 4/9 al 15/9- Comunicación de los resultados
- 26/10- Gala de cierre del programa BPC Nivel 2
- En el marco de las BPC se realizarán Masterclass

5. Consentimiento

Los participantes otorgan su consentimiento para que la Secretaría de Desarrollo Económico, Comercial e Industrial publique imágenes, el nombre de su comercio y los datos de contacto en el directorio online de comercios adheridos al programa.

En cumplimiento con la Ley de Protección de Datos Personales, la información brindada por los participantes durante las capacitaciones reviste el carácter de confidencial.

6. Contacto

Se pone a disposición los siguientes contactos alternativos en caso de dudas o consultas:

Mail: desarrollocomercial@riocuarto.gov.ar

Whatsapp: 358 4127981

Teléfono: 4671261/ 4671132

Dirección de la Secretaría: 25 de mayo 96, 3er piso

Horario de atención: de lunes a viernes de 7:30 a 13:30hs

Instagram: [@desarroloeconomico.rc](https://www.instagram.com/desarroloeconomico.rc)

Telegram: [@desarroloeconomicorc](https://www.telegram.com/desarroloeconomicorc)

Web: <https://www.desarroloeconomicorocuarto.gob.ar/>

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

7. Aceptación de bases y condiciones

Los participantes del Programa de Buenas Prácticas Comerciales aceptan los términos y condiciones de este.

ANEXO I- Criterios de evaluación para la encuesta de Certificación BPC Nivel 1

Criterio de evaluación	Puntos	Acumulado
ATENCION AL CLIENTE		60
1. Información y asesoramiento		
a. Precios exhibidos	4	
b. Ofertas claras	4	
c. Horarios exhibidos	4	
d. Asesoramiento sobre productos y servicios adicionales	4	
e. Asesoramiento sobre alternativas de compra	4	
f. Ofrecimiento de alternativas de pago	4	

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

g. Entrega de documentación relativa a la compra	4	
2. Cordialidad/amabilidad en el trato con el cliente	10	
3. Confidencialidad de los datos de los clientes	10	
4. Política de reclamos/devoluciones	12	
PUNTO DE VENTA		55
1. Accesibilidad		
a. Ancho de puertas de ingreso e interiores	4	
b. Ancho de pasillos interiores	2	
c. Rampas de acceso	4	
2. Seguridad		
a. Seguro/Asistencia médica	2	

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

b. Prevención de accidentes (cartelería)	2	
c. Elementos de seguridad (matafuegos, cortacorrientes, etc.)	2	
d. Protocolos de salubridad (Covid-19 y otros)	4	
3. Limpieza (local y mobiliario)	4	
4. Exterior		
a. Mantenimiento/Limpieza de vereda	7	
b. Mantenimiento/Limpieza de fachada	7	
c. Diseño de vidriera	7	
5. Capacitación Visual Merchandising	5	
6. Capacitación en Ventas y Atención al Cliente	5	
MEJORA CONTINUA		40

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

1. Capacitación Visual Merchandising	8	
2. Incorporación de herramientas para atención al cliente	8	
3. Implementación WSP Business	5	
4. Capacitación en Gestión de equipos de trabajo y Comunicación	7	
5. Capacitación en Habilidades digitales	4	
6. Incorporación de software de gestión	4	
7. Implementación de e-commerce	4	
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD		30
1. Adhesión a Instituciones Comerciales	8	
2. Redes sociales	5	
3. Adhesión a Programas de empleo Municipales	5	
4. Incorporación de personal apelando a la diversidad y la inclusión	6	

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

5. Cumplimiento de normativas legales de contratación de personal	6	
SUSTENTABILIDAD		25
1. Adhesión a programa de recuperadores urbanos	4	
2. Puntos Verdes	4	
3. Bolsas/Empaques	5	
4. Proveedores locales	5	
5. Iluminación local/vidrieras	3	
6. Compromiso con el entorno, ahorro de agua, ahorro de energía – mantenimiento del arbolado urbano y del espacio público.	4	
CRÉDITOS EXTRA		25
1. Participación en el taller de BPC	5	
2. Comercio y cuidado del espacio público	7	
3. Prácticas sustentables	7	

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

4. Fundamentos de la Ley 24240 de Defensa del Consumidor	6	
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES		

ANEXO I- Criterios de evaluación para la encuesta de Certificación BPC Nivel 2

Criterio de evaluación BPC Nivel 2	Puntos	Acumulado
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO		50
1. Visión de la empresa		10
a. Visión a largo plazo		
b. Definida y conocida		
2. Matriz BCG		10
4. Estrategia de desarrollo		15
5. Toma de decisiones		15
PRODUCTIVIDAD		70

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

1. Herramientas de gestión		50
2. Medición de herramientas		20
MARKETING ONLINE		40
1. Posicionamiento en Internet		30
2. Uso de redes sociales		10
MARKETING OFFLINE		50
1. Punto de venta		
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES		210