

## REGLAMENTO OPERATIVO DEL PROGRAMA “TIENDA OFICIAL MENDOZA”

### 1. OBJETO DEL PROGRAMA

El Ministerio de Economía y Energía a través del Instituto de Desarrollo Industrial, Tecnológico y de Servicios (IDITS), convoca a participar del Programa Público denominado “TIENDA OFICIAL MENDOZA” (TOF), mediante la inscripción conforme lo establecido en el presente Reglamento Operativo (RO).

La TOF tiene por finalidad generar un nuevo canal de comercialización digital para empresas de Mendoza, a través de la puesta en funcionamiento, gerenciamiento y mantenimiento de la Tienda Oficial Mendoza dentro del Marketplace de Mercado Libre, destinado a impulsar las ventas nacionales de empresas que fabriquen y/o elaboren productos en Mendoza.

### 2. DEFINICIONES

Reglamento operativo (RO): es el conjunto de cláusulas establecidas unilateralmente por la Autoridad de Aplicación en el presente documento y que regirán el programa TOF Mendoza.

TOF Mendoza: Tienda Oficial Mendoza (gubernamental) que funcionará en el Marketplace de Mercado Libre.

Postulante: es la persona humana o jurídica que desarrolla actividad industrial o de servicios y se inscribe al Programa TOF Mendoza.

Referente de la empresa ante el programa: persona asignada por la empresa para ser su referente ante la TOF.

Programa: Son todas las etapas y actividades incluidas para la generación, difusión, puesta a punto, categorización, asesoramiento, activación de la cuenta y demás instancias propias de la Tienda Oficial Mendoza. El objetivo es generar un nuevo canal de comercialización digital para empresas que fabrican y/o elaboran productos en Mendoza.

Beneficiario: empresa que califica para participar del programa en sus diferentes instancias.

Comisión Técnica: conformada por personal de IDITS, encargado de ejecutar el presente programa.

Marketplace Mercado Libre (MELI): sitio digital donde los productos son ofrecidos por los comerciantes para ser adquiridos por consumidores.

Vendedor (Seller): empresa que posee cuenta activa en Mercado Libre, y es utilizada para comercializar a través de la plataforma.

Integrador: aplicaciones (APP) que facilitan tareas en el Marketplace de Mercado Libre.

Consultor/a certificada MELI (CCMELI): persona física o jurídica con capacidades adquiridas y demostrables en la operatoria de MELI para asesorar a potenciales vendedores. También denominado Certified Partner Program.

Grupos de trabajos: grupos que formarán empresas que califiquen en categoría 2 y/o 3, para recibir capacitaciones remuneradas brindadas por personal del IDITS.

### 3. PLAZOS

Todos los plazos mencionados en el RO y en los emplazamientos y notificaciones que se produzcan, se computarán en días corridos y a partir del día posterior de la notificación, salvo expresa disposición notificada.

### 4. MODALIDAD Y PERÍODO DE VIGENCIA DEL LLAMADO A PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

Las empresas solicitantes podrán presentarse para participar del programa TOF Mendoza, desde el día siguiente a la publicación del presente RO en la página [www.idits.org.ar](http://www.idits.org.ar), y en todo momento, mientras se mantenga activa la tienda oficial de Mendoza en Mercado Libre y/o hasta que lo disponga la autoridad de aplicación

La presentación y recepción de las solicitudes de inscripción genera únicamente el derecho a ser diagnosticada y posteriormente notificada del resultado del mismo (categorización según grilla de puntuación), no implicando necesariamente la participación directa en la TOF Mendoza en el Marketplace de Mercado Libre.

### 5. EMPRESAS ELEGIBLES

Las empresas elegibles (en adelante, EMPRESAS) serán las MIPyME categorizadas de conformidad con lo establecido por la Resolución N° 220 de fecha 12 de abril de 2019 de la ex SECRETARÍA DE EMPRENDEDORES Y DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, y sus modificatorias y/o complementarias o las que en el futuro la reemplacen. Así mismo, para que se consideren elegibles deberán desarrollar actividad industrial y poseer sede productiva en el territorio de la provincia de Mendoza.

Las empresas elegibles deberán presentar el certificado Pyme emitido por el Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación. En caso de no poseer se deberá presentar la documentación necesaria para acreditar su condición de pyme y actividad económica.

## **6. EMPRESAS EXCLUIDAS DE PARTICIPAR**

No estarán habilitadas a presentar solicitudes de inscripción las empresas que:

1. No desarrollan actividad industrial, fabriquen y/o elaboren productos;
2. Que no posean sede productiva en el territorio provincial. Se excluyen también aquellas que solo posean domicilio fiscal en la Provincia, aunque su CLAE de AFIP figure industrial;
3. Comercialicen servicios y/o productos de terceros, aunque los mismos sean producidos/ elaborados en Mendoza;
4. Las personas físicas o jurídicas que se encuentren suspendidas o inhabilitadas;
5. Los fallidos, concursados e interdictos;
6. Los condenados por delitos dolosos;
7. Las personas que se encuentren procesadas por delitos contra la propiedad, o contra la Administración Pública, o contra la fe pública, o contra delitos comprendidos en la Convención Interamericana contra la Corrupción, según Ley N° 24.759;
8. Las personas jurídicas privadas que se hallen encuadradas en la ley 27.041 art. 7 inc.3 y la Ley provincial 9237;
9. Las personas físicas o jurídicas que mantengan un conflicto jurídico con IDITS.

## **7. RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA**

La sola presentación de la inscripción en el programa implica el conocimiento y la aceptación plena por parte de la EMPRESA de todo lo previsto en el presente Reglamento, así como el reconocimiento de su responsabilidad respecto de:

- a) La veracidad de toda la información consignada y facilitada por la EMPRESA al Programa, en las diferentes instancias en las cuales se presenta. La misma tendrá carácter de declaración jurada;
- b) La validez y autenticidad de toda la documentación presentada;
- c) Llevar a cabo las acciones necesarias a fin de alcanzar los objetivos del Programa, cumpliendo con las obligaciones en tiempo y forma propuestas previamente por las partes, mientras se encuentre vinculado a la Tienda Oficial Mendoza.

d) Brindar toda la información solicitada por el Programa, mientras se encuentre vinculada a la Tienda Oficial Mendoza en el Marketplace Mercado Libre.

e) Autorizar al integrador seleccionado por el Programa el acceso a la cuenta de la empresa de Mercado Libre, solo a modo de obtener datos operativos que permitan evaluar su comportamiento y evolución en la Tienda Oficial Mendoza.

f) Asignar a un referente de la empresa responsable ante el programa. El mismo deberá conocer o bien tener acceso a información de las diferentes áreas de la empresa, ya que será el responsable de realizar la entrevista de diagnóstico, además de ser el nexo en toda instancia que se considere necesaria entre el programa y la empresa.

g) En caso de requerir asistencia de una consultora certificada, la empresa deberá cumplir con los plazos y responsabilidades estipulados en el plan de trabajo propuestos por las consultoras. Caso contrario perderá el beneficio de la bonificación en concepto de honorarios a abonar.

## 8. CONSULTOR/AS CERTIFICADAS DE MERCADO LIBRE (CCMELI)

Las CCMELI tienen como objetivo ayudar a los vendedores a potenciar su negocio, mediante el asesoramiento integral de todas las áreas de acción necesarias para lograr una operatoria eficiente y escalable en el Marketplace de MELI.

- I. Requisitos que deberán cumplir las Consultoras Certificadas que se postulan en el Programa TOF Mendoza:
  - A. Ser Partners Certificados (pudiendo estar en alguna de las siguientes categorías: Partner Certificado, Partner Silver, Partner Gold, Partner Platinum). Recordar que para estar certificado, deben cumplir una serie de Requisitos dentro de MELI: [https://partners.mercadolibre.com.ar/es\\_ar/consultant-mla](https://partners.mercadolibre.com.ar/es_ar/consultant-mla)
    - a. Los consultores deberán figurar, dependiendo si son personas jurídicas o físicas, en los siguientes registros:
      - i. Listado de Consultoras Privadas Certificadas: <https://partners.mercadolibre.com.ar/listado-consultoras-mla/>
      - ii. Listado de Consultores Certificados: <https://partners.mercadolibre.com.ar/egresados-mla/>
  - B. Será requisito excluyente ser socio de IDITS, (<http://idits.org.ar/contenido/193/ser-socio>)
  - C. Deberá presentar un plan de trabajo general para servicio de consultoría, estableciendo los alcances del mismo: contenidos, cantidad de horas mínimas y máximas, cantidad de reuniones, canon (según modelo Plan de trabajo general para servicio de consultoría. Ver anexo VI).

A su vez, los CCMELI deberán estar inscriptos en el sistema interno del IDITS, completando el formulario Inscripción de consultoras (ver anexo II), disponible a través de la página web del [www.idits.org.ar](http://www.idits.org.ar).

El proceso de inscripción, a su vez, solicitará adjuntar la siguiente documentación:

- Logotipo/ imagen de la empresa (formato JPG o PNG)
- Diploma o Acreditación como Consultor/as Certificado/as.
- Constancia de AFIP actualizada.
- Certificado de cumplimiento fiscal (ATM).
- Certificado PYME. En caso de no poseerlo, adjuntar DDJJ que certifique condición de pyme (Ver anexo VII)
- Plan general de trabajo con sus alcances y canon.
- DDJJ de ACEPTACIÓN de términos y condiciones del Reglamento Operativo del Programa Tienda Oficial Mendoza. Ver anexo V

Una vez inscriptos y verificado el cumplimiento de los requisitos preestablecidos, las consultoras deberán firmar convenio de colaboración con IDITS, en el cual quedará establecido los beneficios que las partes podrán otorgar a las empresas participantes del programa que deseen acceder a sus servicios.

Quedan excluidos de participar del Programa quienes se encuentren desempeñando funciones en el ámbito de la administración pública en cualquiera de sus niveles, ya sea en forma permanente o transitoria, por elección popular, designación directa, por concurso o por cualquier otro medio legal.

A su vez, también quedan excluidos los empleados del IDITS, en todas sus formas de contratación.

## 9. CONSULTAS

Las consultas y aclaraciones relativas al RO serán sin cargo y podrán efectuarse en [tof.mendoza@idits.org.ar](mailto:tof.mendoza@idits.org.ar). El RO podrá obtenerse sin cargo a través del sitio web: [www.idits.org.ar](http://www.idits.org.ar) como así también los formularios correspondientes al programa.

## 10. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS INSCRIPCIONES

La presentación de las inscripciones deberá ser realizada a través del sitio web: [www.idits.org.ar](http://www.idits.org.ar) completando Formulario Inscripción Tienda Oficial Mendoza (Ver anexo I).

*La sola presentación del Postulante implica el pleno conocimiento y aceptación de todos y cada uno de los términos que surgen del presente Reglamento Operativo.*

La empresa comienza a participar del programa una vez completado el formulario de inscripción en el sistema ticket. Para estar operativo en la Tienda Oficial Mendoza deberá cumplir con los requisitos y

calificaciones establecidos en el reglamento.

#### **11. TRIBUNALES COMPETENTES Y CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO LEGAL Y ELECTRÓNICO**

Para todas las cuestiones legales y/o judiciales que puedan suscitarse respecto al Programa las mismas se someterán, sin excepción, a la Jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia Mendoza, con renuncia expresa al Fuero Federal y a cualquier otro fuero que pudiera corresponder. Como requisito indispensable para reclamar por la Vía Judicial deberá agotarse previamente la Vía Administrativa.

A los efectos de este programa se deberá constituir **domicilio Legal en Mendoza**.

La empresa deberá constituir a su vez un domicilio electrónico, denunciando a tal efecto una dirección de correo electrónico. Éste será el medio principal de comunicación para efectuar las correspondientes notificaciones. Las mismas producirán todos los efectos legales de una comunicación escrita desde el momento de entrega en el correo del destinatario, a tal efecto se tomará la fecha de envío que figure en el mismo.

El domicilio constituido producirá todos sus efectos, sin necesidad de resolución, y se reputará subsistente mientras no se designe otro, el cual deberá ser comunicado por escrito al IDITS, a la siguiente dirección de correo [tof.mendoza@idits.org.ar](mailto:tof.mendoza@idits.org.ar).

#### **12. DOCUMENTACIÓN A ADJUNTAR POR LA EMPRESA INTERESADA**

Los postulantes deberán presentar la documentación que a continuación se detalla:

##### PERSONA FÍSICA O JURÍDICA

- Constancia AFIP actualizada
- Certificado de cumplimiento fiscal (ATM)
- Certificado PYME. En caso de no poseerlo, adjuntar DDJJ que certifique condición de pyme (Ver anexo VII)
- Habilitación Municipal o Constancia Municipal actualizada, que corresponda a la actividad industrial.
- Certificaciones específicas según correspondan al tipo de producto elaborado (en caso de alimentos y/o bebidas: RNA, RNPA, Inscripción en INV y/o el correspondiente, según el producto)
- DDJJ de ACEPTACIÓN de términos y condiciones del Reglamento Operativo del Programa Tienda Oficial Mendoza. Ver anexo V

Sin perjuicio de ello, el Programa podrá requerir documentación o información adicional, así como aclaraciones respecto de la adjuntada, en cuyo caso deberán cumplimentar lo solicitado en el plazo que se les indique. De no determinar plazo, el mismo será de diez días hábiles administrativos

### **13. PROCESO DE EVALUACIÓN DE LAS EMPRESAS POSTULADAS PARA PARTICIPAR DE LA TIENDA OFICIAL**

El proceso de evaluación de las Empresas, a través de las inscripciones de las postulaciones se iniciará con:

Evaluación del proceso de inscripción de las empresas, mediante sistema Ticket

13.1- Verificación de que el Postulante no revista la calidad de excluido, conforme a los alcances de las cláusulas 5 y 6 del presente RO y de las establecidas en base a la información y documentación contenida adjunta.

13.2- Entrevista de diagnóstico a la empresa solicitante, por parte de técnicos de IDITS, la cual podrá ser virtual y/o presencial, según lo establezcan los técnicos. A partir de la misma se le aplicará la Grilla de Puntuación, la que determinará la categoría en la cual se encuentra la empresa. El solicitante a través del sistema ticket recibirá un Informe de diagnóstico en pdf, en el cual se le indicará el puntaje obtenido y la categoría en la que aplica.

Ver a continuación las diferentes categorías con sus implicancias:

#### **CATEGORÍA EN LA QUE PUEDEN ENCUADRAR LAS EMPRESAS QUE SE POSTULEN:**

Las empresas postulantes luego de su diagnóstico y de aplicar la grilla de puntuación podrán encuadrar en alguna de las siguientes categorías:

<b>CATEGORÍA</b>
<b>CATEGORÍA 1</b>
<b>CATEGORÍA 2</b>
<b>CATEGORÍA 3</b>

Categoría 1: empresas habilitadas para participar de la TOF Mendoza. La empresa también puede acceder al servicio de consultoría privada, para mejorar los estándares de su cuenta en MELI. En el caso de empresas socias a IDITS, tendrán una bonificación en el servicio de consultoría.

Importante: Toda empresa que califiquen en categoría 1 (según su puntaje), SOLO podrán ingresar en dicha categoría, si su cuenta EMPRESA se encuentra ACTIVA en MELI con reputación verde o reputación sin calificar. En caso de no poseer una cuenta EMPRESA activa, deberá generarla a través de la plataforma de [www.mercadolibre.com.ar](http://www.mercadolibre.com.ar) , además de incluir al menos una publicación activa para dicha cuenta. En caso de no cumplir con el color de reputación antes mencionado, la empresa pasa directamente a categoría 2.

Categoría 2: empresas que deberán mejorar algunos puntos críticos y/o débiles para alcanzar el puntaje de la categoría 1. Para ello las empresas podrán trabajar con una Consultora privada o por sus propios medios. Las opciones se detallan a continuación:

A- Podrán seleccionar del listado de CCMELI, una consultora que le permita a la empresa alcanzar los objetivos. Deberá informar al Programa la consultora seleccionada mediante el sistema ticket completando y enviando el Formulario Solicitud de Consultoría Privada (con convenio vigente con IDITS) , a fin de que se aplique el descuento correspondiente por parte de la consultora.

En este caso el Programa solo facilita listado de consultoras con las cuales ha establecido convenios. Las mismas brindarán su asistencia técnica. Como mecanismo de facilitación el IDITS contará con una serie de convenios con consultoras con el fin de acercar sus ofertas a los potenciales beneficiarios de la TOF. La empresa es totalmente responsable de abonar el canon acordado con la consultora seleccionada, durante el plazo que ambas hayan establecido.

B- También la empresa puede optar de solucionar sus puntos críticos y/o débiles a través de una consultora que no se encuentre en el listado facilitado por el programa.

C- Por sus propios medios.

Categoría 3: empresas que deban realizar un proceso de mejora y capacitación para alcanzar el puntaje de la categoría 1. Las opciones se detallan a continuación:

A- A través de IDITS: El programa facilitará esta formación mediante capacitaciones en Grupos de Trabajo de empresas, donde cada una de ellas deberá abonar al IDITS un canon mensual que será formalmente comunicado al comienzo del trabajo. El mismo seguirá un tarifario definido por la Comisión Directiva del IDITS.

El programa de capacitación implica 10 clases y una carga horaria total de 15 hs reloj. El proceso de formación será con clases virtuales y/o presenciales en días y horarios a establecer.

B- Podrán seleccionar del listado de CCMELI, una consultora que le permita a la empresa alcanzar los objetivos. Deberá informar al Programa la consultora seleccionada mediante el sistema



ticket completando y enviando el Formulario Solicitud de Consultoría Privada (con convenio vigente con IDITS) , a fin de que se aplique el descuento correspondiente por parte de la consultora.

En este caso el Programa solo facilita listado de consultoras con las cuales ha establecido convenios, las mismas brindarán su asistencia técnica. La empresa es totalmente responsable de abonar el canon acordado con la consultora seleccionada, durante el plazo que ambas hayan establecido.

C- También la empresa puede optar de solucionar sus puntos críticos y/o débiles a través de una consultora (que no esté en el listado facilitado por el programa).

D- Por sus propios medios.

#### 14. IMPLICANCIAS DE CADA CATEGORÍA

14.1- Empresas con calificación en CATEGORÍA 1: Las empresas que obtengan una calificación de Categoría 1, serán dadas de alta en la Tienda Oficial, de manera automática dentro de los quince días de finalizado el análisis del diagnóstico.

Técnicos del programa darán una breve introducción respecto a los principales lineamientos del funcionamiento de la Tienda Oficial y procesos de seguimiento de cada una de las cuentas por parte del programa.

14.2- Empresas con calificación en CATEGORÍA 2: luego de su proceso de mejora, la empresa deberá completar el Formulario Solicitud de evaluación de competencias adquiridas (Anexo IV). Una vez recepcionado el mismo, los técnicos del programa volverán a entrevistar a la empresa a fin de determinar si califica en categoría 1. En caso afirmativo, se procederá a realizar los pasos indicados en el punto anterior (14.1); caso contrario, la empresa deberá continuar con su proceso de mejora por el medio que la misma elija (propio o servicio de consultoría). Luego del proceso de mejora la empresa podrá volver a solicitar la evaluación al programa y analizar si califica en categoría 1.

14.3- Empresas con calificación en CATEGORÍA 3: luego de su proceso de mejora, la empresa deberá completar el Formulario Solicitud de evaluación de competencias adquiridas (Anexo IV). Una vez recepcionado el mismo, los técnicos del programa volverán a entrevistar a la empresa a fin de determinar si califica en categoría 1. En caso afirmativo, se procederá a realizar los pasos indicados en el punto 14.1; caso contrario, la empresa deberá continuar con su proceso de mejora por el medio que la misma elija. Luego del proceso de mejora la empresa podrá volver a solicitar la evaluación al programa y analizar si califica en categoría 1.

*empresas socias de IDITS podrán tener beneficios adicionales, a decisión de la Comisión Directiva.*

#### **15. PROCESO DE SEGUIMIENTO DE LAS CUENTAS EN LA TIENDA OFICIAL MENDOZA**

A fin de asegurar la reputación y la calidad de la Tienda Oficial Mendoza en Mercado Libre, el programa contratará un sistema de seguimiento de cada una de las cuentas de los vendedores activos en la misma. Cada vendedor tiene la obligación de otorgar el permiso correspondiente al sistema implementado por el programa, a fin de facilitar el análisis de los datos. Dicho acceso no permitirá la modificación de los datos de la cuenta por parte del programa, sólo el análisis de datos que se requiera para garantizar la calidad de la Tienda Oficial.

En caso de aquellas empresas que no permitan acceso al integrador, se les dará automáticamente la baja de la tienda oficial, hasta tanto reviertan dicha situación.

El equipo técnico de IDITS analizará: tiempo de despacho de las mercaderías, ventas canceladas por el vendedor, número de reclamos efectuados por los compradores, entre otros indicadores que determinarán su accionar y reputación en la TOF Mendoza.

Luego del análisis de las cuentas, se notificará por medio del sistema ticket al domicilio electrónico previamente declarado por la empresa, los puntos en los cuales debe mejorar. Si luego de notificar a la empresa y transcurrido el plazo para el próximo análisis de la cuenta, la misma no ha mejorado su situación, su cuenta será suspendida de la TOF Mendoza por 15 días corridos y/o hasta que la empresa en cuestión notifique su mejora mediante el sistema ticket o vía mail a [tof.mendoza@idits.org.ar](mailto:tof.mendoza@idits.org.ar).

Una vez recibida la notificación, el programa verificará la situación y en caso de corresponder se informará a MELI a fin de que se vuelva a incorporar al vendedor en la TOF Mendoza. Asimismo, mediante el sistema ticket se notificará a la empresa si fue dada de alta o no.

Cabe destacar que la TOF Mendoza, no tiene obligación ni responsabilidad alguna sobre el desempeño del vendedor en el Marketplace de Mercado Libre, por lo tanto es pura y exclusiva responsabilidad de la empresa su accionar en el mismo.

#### **16. RECHAZO DE LAS SOLICITUDES PARA PARTICIPAR EN LA TOF MENDOZA**

Las inscripciones podrán ser desestimadas cuando no cumplan con los requisitos previstos en el presente RO. Ante esa situación, se notificará al Postulante mediante el sistema ticket al domicilio electrónico constituido.

#### **17. EMPRESAS QUE DECIDEN DESISTIR DE SU PARTICIPACIÓN EN LA TIENDA OFICIAL**

Toda aquella empresa que decida no continuar por voluntad propia de su participación en la tienda

oficial, deberá enviar una correo electrónico a la casilla [tof.mendoza@idits.org.ar](mailto:tof.mendoza@idits.org.ar) , indicando en asunto “Baja TOF MENDOZA Ticket N°”, donde solicite la baja de su empresa en la Tienda Oficial. El programa lo informará a Mercado Libre a fin de que este realice la baja de la cuenta solo de la Tienda Oficial.

#### 18. FACULTADES DE INTERPRETACIÓN

La autoridad de aplicación se reserva la facultad de decidir ejecutoriamente sobre el sentido y verdadero alcance del RO.

La definición de criterios generales de interpretación, aplicable a situaciones especiales no previstas en el presente RO será efectuada por la autoridad de aplicación .

#### 19. MODIFICACIONES AL PRESENTE REGLAMENTO OPERATIVO

El presente reglamento operativo podrá ser modificado en cualquier instancia en la que se considere oportuno, siempre y cuando la finalidad de la modificación sea mejorar la operatividad del presente programa.

ANEXOS:

ANEXO I: FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DE PyMES INDUSTRIALES DE MENDOZA PARA PARTICIPAR EN TIENDA OFICIAL MENDOZA DE MERCADO LIBRE

ANEXO II: FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DE CONSULTORAS

ANEXO III: INFORMACIÓN PARA ALTA DE LA EMPRESA EN LA TOF

ANEXO IV: FORMULARIO SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS

ANEXO V: DDJJ DE ACEPTACION DE TERMINOS Y CONDICIONES DEL REGLAMENTO OPERATIVO “TIENDA OFICIAL MENDOZA”

ANEXO VI: PLAN DE TRABAJO GENERAL PARA EL SERVICIO DE CONSULTORÍA

ANEXO VII: DDJJ PYME