

**Memoria de Actividades 2020**

**Asamblea General Ordinaria 2020**

28/02/2021

ASSOCIACIÓ DE COMERCIANTS BENETÚSSER

**MEMORIA DE ACTIVIDADES  
ASOCIACIÓN DE COMERCIANTS BENETÚSSER  
2020**

## Índice

### Capítulo 1: Presentación de la entidad

1. Introducción.
2. Presentación de la entidad.
3. Origen o historia de la entidad.
4. Estructura organizativa y su funcionamiento.
5. Recursos humanos
6. Relaciones con entidades o instituciones.

### Capítulo 2: Áreas de trabajo.

1. Proyectos que se llevan a cabo.
2. Actividades realizadas.
3. Servicios específicos.

### Capítulo 3: Área Directiva.

1. Reuniones de la Junta Directiva.
2. Representación.
3. Elecciones Municipales 2019.
4. Formación empleado y adecuación legal.
5. Reuniones con el ayuntamiento.
6. Reuniones con otras entidades.

### Capítulo 4: Área económica.

1. Fuentes de financiación.
2. Resultados económicos

### Capítulo 5: Otros.

### ANEXOS

1. Memoria del Plan de Publicidad de la Tarjeta de Fidelización I-Más.
2. Memoria de la Actuación de Mantenimiento del Sistema Telemático en Red Tarjeta I-Más.
3. Memoria de la campaña de captación de nuevos socios

## **CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD.**

### **1. Introducción**

El ejercicio del 2020 va a ser un año que va a pasar a la historia como el año de la pandemia del Coronavirus COVID-19. Una enfermedad que ha impactado fuertemente en todos los sectores de nuestras vidas y por supuesto también en nuestros negocios y empresas.

Hemos visto situaciones nunca antes vividas por todos los que actualmente somos miembros de la asociación:

- Hemos tenido que cerrar nuestros negocios durante meses.
- Ha irrumpido de una manera brutal el echo de la necesidad de digitalizar nuestros comercios y negocios
- Nos hemos tenido que reinventar para ver nuevas oportunidades de negocios.
- El teletrabajo ha surgido y en muchos ámbitos se ha impuesto como una necesidad.
- Las relaciones presenciales con las instituciones públicas se ha complicado muchísimo. Se ha necesitado un proceso de implantación de nuevas tecnologías y su aprendizaje. Algo que no ha estado al alcance de muchos comercios.
- Al estar la actividad económica parada durante meses y con limitaciones de aforos y horarios durante buena parte del ejercicio del 2020 nuestros comercios, empresas y negocios se han visto abocados a un endeudamiento, en muchos casos más allá de lo razonable, a la espera de unas ayudas prometidas desde las instituciones que al final no han llegado con el volumen necesario y deseado o lo han hecho demasiado tarde.

La consecuencia de todos estos factores han sido el cierre de empresas, negocios y comercios, suspensión de empleos mediante los ERTE, cuando no el despido directo. Empresarios y sus familias angustiados por unos acontecimientos que han puesto del revés su vida anterior y han llenado de incertidumbres sus futuros. Pero sobre todo lo más doloroso ha sido las miles de personas que se han perdido la vida como consecuencia de la pandemia, con una especial afección en los más mayores, nuestros padre, abuelos, vecinos, allegados,... todos tenemos en nuestro entorno algún familiar, allegado o amigo que se ha visto afectado. Desde estas líneas para todos ellos nuestro recuerdo y consuelo para sus familias.

#### **a. Nuevos servicios durante la pandemia**

El COVID-19, y en especial el período de cierre de los comercios, evidenció la necesidad de algunos comercios de establecer un servicio de entrega a domicilio local. Por ello se aprobó desde la Directiva el dar este apoyo a los comercios que lo

requiriesen . Básicamente aquellos comercios básicos que permanecieron abiertos durante el confinamiento. Este servicio se ha mantenido hasta el día de hoy. Otros servicios destacados que se han ofertados han sido de apoyo y gestión en los trámites requeridos por los asociados ante las administraciones públicas.

### **b. Nuevos proyectos para la digitalización**

Otra circunstancia que ha puesto en evidencia la COVID-19 es la necesidad de digitalización de los comercios asociados. Desde la asociación hemos dado apoyo a los comercios mediante apoyo en las redes sociales y acciones para regularizar la situación en los buscadores, especialmente en Google. Se ha creado ficha en Google Bussines y Google Maps a aquellos comercios y negocios que carecían de presencia. Durante un tiempo se desarrolló un proyecto de MarketPlace para los comercios de servicios básicos montado sobre plataforma Prestashop. Se puso en evidencia la carencia de medios por parte de los comercios para mantener actualizado y administrar la herramienta por lo que el proyecto fue decayendo progresivamente.

### **c. Relaciones con las instituciones municipales**

Las relaciones con el ayuntamiento de Benetússer se han realizado a través de la nueva Regiduria de Comerç. Esto ha permitido unas relaciones más fluidas y la realización de reuniones de trabajo con el concejal.

En la parte negativa habría que poner que no hemos participado en la consulta de toma de decisiones en aquellos aspectos que han afectado a nuestros asociados. Hemos realizado sugerencia que no han sido estudiadas por el ayuntamiento, han sido directamente descartadas.

### **d. Cambios en la Directiva de la asociación**

Un cambio importante en el funcionamiento se ha producido en el órgano de representación: La Junta Directiva.

La Presidenta Beni García Martín presento su dimisión al cargo en la Junta Directiva del 20 de octubre de 2020. La toma de la decisión fue debida al hecho que por circunstancias personales y económicas trasladaba su negocio fuera de nuestra población. Tal y como figura en nuestros estatutos para pertenecer a la asociación y ostentar cargos de representación el comercio, empresa o negocio debe realizar su actividad económica en Benetússer. Esta situación no se encuentra contemplada en nuestros estatutos por lo que se recurrió a lo dictado por la ley que regula el funcionamiento de las asociaciones siendo **el Vicepresidente Francesc Molins quien asume el cargo de Presidente desde el 10 de noviembre de 2021** hasta la elección de un nuevo Presidente en una Asamblea General Extraordinaria.

### **e. Situación económica**

A diferencia de otras organizaciones económicas nuestra asociación no tiene como objetivo el lucro económico aunque se debe buscar el equilibrio en las cuentas.

Esto sin menoscabo de los servicios que se prestan a los asociados.

La asociación depende para su financiación de los recursos propios generados por las cuotas giradas a los asociados. La segunda fuente de financiación procede de los ingresos generados por los servicios prestados a los asociados. Otra fuente de financiación procede las subvenciones concedidas por la Conselleria de Comerç y por las ayudas a la asociación presupuestadas por el ayuntamiento de la asociación.

El objetivo que tenía la asociación era el equilibrio presupuestario. Eso era antes de que apareciera el COVID-19. A pesar de las tensiones de liquidez que ha tenido en la asociación se han podido atender las solicitudes de aplazamiento de cuotas y otras medidas de apoyo a los asociados que lo requirieron.

**El resultado del ejercicio ha sido de 53.76 euros.**

### 2. **Presentación de la entidad:**

La **Associació de Comerciants Benetússer** somos una organización cuyo ámbito de actividad es local, a nivel del término municipal de Benetússer. Agrupamos a comercios, empresas, profesionales y autónomos de las diversas actividades económicas desarrolladas en nuestro municipio. Las características comunes de estos negocios es estar localizados o tener su sede social en Benetússer, ser pequeñas empresas o micro empresas y tener la vocación y voluntad de colaboración y defensa de los intereses comunes de las pequeñas empresas en el ámbito local municipal.

#### **a. Misión**

Somos la **Asociación de Comerciantes de Benetússer**. Protegemos, fortalecemos y potenciamos el comercio y las empresas asociadas de nuestra localidad.

#### **b. Objetivo**

Ser una **asociación apartidista, plural, amplia, fuerte y bien organizada**. Un lugar de encuentro y referencia, ser fuente de recursos, ideas, formación y proyectos para sus asociados/as.

Una **asociación que una y represente a todo el pequeño comercio, pequeñas empresas, profesionales y autónomos de Benetússer**, que sea capaz de motivarlo, de asesorarlo, de la que todos sus asociados/as se sientan orgullosos de pertenecer.

Queremos ser **referencia para otras organizaciones** similares.

#### **c. Valores**

- **El trabajo en equipo**. La toma de decisiones de forma consensuada y basadas en el acuerdo.
- **Una actitud proactiva y de mutua colaboración con las administraciones públicas**, con las asociaciones del municipio y con otras asociaciones y

organizaciones de comerciantes de ámbito local, comarcal, autonómico o nacional.

- **El respeto al asociado/a**, la **escucha activa** de sus necesidades y la **promoción de su participación** activa.
- La **transparencia absoluta de la gestión**, fundamentalmente de la gestión económica.
- La **calidad en cada una de las actuaciones** de la Asociación.

#### **d. Destinatarios**

Todos los comercios, empresas, negocios, profesionales y autónomos que dispongan de establecimiento mercantil o sede social en el término municipal de Benetússer, que estén asociados y paguen sus respectivas cuotas.

A fecha de 1 de enero de 2020 la asociación cuenta con 38 asociados.

### **3. ORIGEN O HISTORIA DE LA ENTIDAD.**

#### **a. Origen**

En junio de 2010 nació la Associació de Comerciants Benetússer Chip heredera y continuadora de organizaciones anteriores como fueron el Triángulo del Mueble y BCC (Benetússer Centre Comercial).

En sus inicios la asociación conto con siete comercios. En estos años ha ido creciendo y sumando nuevos establecimientos hasta llegar a los 44 actuales.

Los cargos de Presidencia han sido ocupados por José Cubells (socio fundador) de 2010 al 2013 y por Beni García Martín desde el 2013, siendo reelegida en el cargo en el 2017. El 20 de octubre de 2020 presenta su dimisión a la Junta Directiva, la cual surte efectos a partir del 10 de noviembre de 2020. Desde esta última fecha asume el cargo de Presidente en funciones el hasta entonces Vicepresidente Francesc Molins Company.

En el año 2015 se produjeron cambios legislativos que conllevaron el endurecimiento en las obligaciones legales, jurídicas y tributarias de las asociaciones. Además en los últimos años el proceso de digitalización de las instituciones ha supuesto retos adicionales. Para hacer frente a todas estas novedades que estos cambios suponen en el 2019 se implantan nuevos sistemas de gestión contable, de facturación, de archivo de documentos y actualización de la política de protección de datos.

### **4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAMIENTO.**

#### **4.1. Composición Junta Directiva**

- **Presidencia:** Hasta el 10 de noviembre el cargo estuvo ocupado por Beni García Martín desde esa fecha asume la presidencia en funciones Francesc Alfred Molins Company

- **Vicepresidente:** Francesc Albert Molins Company. El 10 de noviembre asume el cargo de presidente en funciones.
- **Tesorero:** Javier González
- **Secretaria:** Mercedes Aleixandre Yago
- **Vocal 1:** José Antonio Parejo Mateos
- **Vocal 2:** Isabel Gómez Prieto

### 5. RECURSOS HUMANOS.

#### a. Empleados

La **Associació de Comerciants Benetússer** dispone de un trabajador a tiempo parcial. Sus funciones son:

- Tareas administrativas y de gestión.
- Webmaster de las webs de la asociación:
  - acbenetusser.es
  - mejorenbenetusser.es
- Labores de información a los asociados.
- Gestionar las demandas de los asociados.
- Coordinación de eventos y actividades.

#### b. Asociados

##### a. Asociados al inicio del ejercicio.

El 1 de enero de 2020 la asociación cuenta con 38 asociados.

##### b. Asociados al final del ejercicio.

El 31 de diciembre de 2020 la asociación cuenta con 44 asociados.

##### c. Bajas y altas.

Durante el ejercicio 2019 se producen 3 bajas que se justifican de la siguiente forma:

- Por cierre: 2
- Por jubilación: 0
- Por impago de cuotas: 0
- Otras razones: 1

Por otra parte en el mismo periodo las altas de nuevos asociados han sido los siguientes. Su tipología es la que sigue:

- De reciente formación: 2
- Comercios establecidos: 7

### 6. Relaciones con otras entidades o instituciones

#### a. Organizaciones de grado superior

La **Associació de Comerciants Benetússer** es consciente que colaborar e integrarse con otras organizaciones de ámbito superior (comarcal, provincial, o



comunitario) es necesario para acceder a información, recursos o influencia que beneficie a sus asociados.

Estas son las organizaciones a las cuales la **Associació de Comerciants Benetússer** está vinculada:

- COVACO
- Confecomerç CV
- Confederación Empresarial Valenciana (CEV)

### **b. Instituciones Municipales**

La **Associació de Comerciants Benetússer** desarrolla sus actividades en el ámbito local de Benetússer. Es por ello que la colaboración con el ayuntamiento y organismos es fundamental para la defensa de los intereses de sus asociados. A continuación detallamos aquellos organismos municipales en los que participamos y colaboramos.

### **c. Consell Econòmic i Social.**

El **Consejo Económico y Social (CES)** es el órgano consultivo, de estudio y asesoramiento del Ayuntamiento de Benetússer, en lo referente a la política de empleo local, y al desarrollo económico y social.

Se erige como el órgano de participación y consenso de los agentes sociales y económicos en la gestión municipal sobre todo lo relacionado con el fomento del empleo y la promoción económica, así como con el desarrollo social de la localidad, constituyéndose como el espacio idóneo para la puesta en común y posterior discusión de iniciativas locales generadoras de empleo.

Pretende, por tanto, estimular el papel del Ayuntamiento como Agente dinamizador de la actividad económica y del empleo en su área de influencia, con el fin de potenciar el crecimiento económico del municipio, como mecanismo para garantizar las condiciones de vida y trabajo de los habitantes de Benetússer.

La **Presidenta de la Associació de Comerciants Benetússer**, Beni Garcia Martí, ocupaba hasta su dimisión el cargo de Presidenta de este importante órgano municipal.

### **d. Consejo de Redacción del BIM.**

Periódicamente se publica en Benetússer el **Butlletí Informatiu Municipal** que es una herramienta de difusión de información de interés local. La **Associació de Comerciants Benetússer** solicitó su integración a mediados del 2019. Esto ha hecho posible que la voz de nuestro sector económico esté presente en esta publicación y que en cada número, desde entonces, publicamos un artículo cuya temática gire entorno a los intereses de nuestros asociados.

### **e. Regiduría de Comerç**

El ejercicio 2019 nos trajo como novedad **Regiduría de Comerç** después de haber sido una reivindicación histórica de la asociación. El cargo es actualmente desarrollado por Emilio Cano Arteaga.

## CAPÍTULO 2: ÁREAS DE TRABAJO.

### 1. Tarjeta I-Más

La Tarjeta I-Más es una herramienta de marketing global, fácil e intuitiva, con la que podrás establecer tus propios planes de descuento y fidelización para premiar a tus clientes por su fidelidad y hacer que vuelvan a la tienda: la **tarjeta i-Más**, el sistema de fidelización que desde 2009 impulsa COVACO, en la actualidad Confecomerç CV, en la Comunidad Valenciana y cuenta con más de 80.000 usuarios.

Por su extensión se adjunta a esta memoria un anexo en el que se detalla todas las actividades y acciones desarrolladas durante el ejercicio 2020.

Es de destacar que en 2020 se ha llevado a cabo el proyecto de modernización de todo el Sistema de Fidelización, avanzando hacia su digitalización. La tarjeta física ya no es necesaria, así como tampoco la firma de contratos físicos ya que ahora se puede realizar la contratación por medios digitales.

### 2. Actividades realizadas.

1. **Enero/2020.** Finalización de la campaña comercial de Navidad Reyes 2019. Realización del sorteo el 8/1/2020 y la entrega de premios el 28/01/2019. Se reparten 2100 euros en Tarjetas regalo para que sean consumidos en los comercios asociados participantes durante el mes de febrero de 2019.
2. **30/09/2019.** Se procede a la actualización del Sistema de Fidelización de la Tarjeta I-Más. Los cambios implantados en el sistema suponen la desaparición de la Tarjeta física y de los contratos físicos, sustituidos por una tarjeta virtual y un contrato digital. Se amplía con más detalles en el anexo dedicado al mantenimiento de la tarjeta I-Más.
3. **Campaña de Navidad-Reyes 2020.** La campaña incluye la venta de lotería, un talonario por comercio asociado. Para esta campaña el sorteo se dota de 2100 euros en premios divididos en 20 tarjetas de 100 euros más 2 tarjetas de 50 euros cada uno.

### 4. Reparto a domicilio

En el primer confinamiento general que se inició en marzo de 2020, con todo el comercio cerrado y con los movimientos de la población limitados

se evidencio por parte de los comercios considerados básicos de la necesidad de un sistema de reparto a domicilio. Este servicio estaba siendo realizado a nivel particular a un comercio asociado.

Se le solicito desde la directiva a este empleado si se podía ampliar este servicio a aquellos comercios que lo solicitasen y que estuviesen autorizados a abrir durante el confinamiento. El servicio no iba a tener costes para los comercios.

Dado el buen resultado que dio este servicio una vez finalizado el confinamiento general se acordó seguir manteniéndolo en las mismas condiciones.

Desde el 21 de marzo hasta el 31 de diciembre de 2020 los servicios de entrega a domicilio han sido 1552. Los comercios que más han utilizado este servicio por orden descendente han sido de los siguientes sectores:

- Panadería.
- Pescadería.
- Parafarmacia, ortopedia cuidados del cuerpo.
- Carnicería

### **5. Apoyo a la digitalización**

Desde la actual Junta Directiva creemos que la digitalización de los comercios asociados es una necesidad. Por ello apoyamos a los comercios tanto en formación como son los talleres que se detallan más adelante como con presencia en las redes sociales.

Especial importancia tiene la presencia en los buscadores de internet, con especial dedicación a las herramientas ofrecidas por Google. Así este 2020 se han revisado las fichas y el posicionamiento de todos los comercios asociados. En aquellos comercios que hemos detectado que se podía mejorar se ha comunicado a los interesados y con su autorización se han realizado las siguientes labores:

- Revisado fichas de Google: 44
- Se han creado fichas de Google Bussines: 5
- Se han ubicado en Google Maps: 7
- Se han actualizado sus contenidos 12
- Se ha creado y administrado la ficha del Mercat Municipal de Benetússer en Google Bussines y Google Maps

- A petición de los comercios se administran directamente 7 fichas de Google Bussines.

### **6. Actuaciones en redes sociales**

Seguimos promocionando el comercio asociado mediante acciones en redes sociales. La asociación tiene presencia en Facebook e Instagram. La actividad se centra en la primera en donde tenemos un grupo orientado al comercio local.

El total de publicaciones realizadas han sido 750 con un alcance medio por publicación de 3500 personas. Actualmente contamos con unos 900 seguidores.

También hacemos un seguimiento de lo que publican los comercios asociados y cuando se detecta una configuración incorrecta, por ejemplo el uso de una página personal en lugar de una de empresa, se colabora con el comercio para su corrección. Esta situación se ha dado en 4 comercios con los que se ha colaborado para su corrección.

### **7. Creación de un MarketPlace**

Durante el confinamiento general también se evidencio la necesidad de acercar a los clientes a los comercios que en muchas ocasiones veían limitada su movilidad y tenían necesidad de los servicios que prestan los comercios asociados. Desde la Junta Directiva ante esta necesidad se planteo la posibilidad de crear un MarketPlace para los comercios asociados que en ese momento podían abrir.

Se encargo que se estudiase si el proyecto era posible al empleado de la asociación. El proyecto era posible desarrollarlo sobre la plataforma de Prestashop y se procedió a su desarrollo.

El MarketPlace estuvo totalmente operativo a finales de abril.

Los comercios que se adhirieron a él fueron cuatro, de los sectores básicos de alimentación. La plataforma estuvo en funcionamiento hasta principios de diciembre.

El motivo de su cierre fue porque este tipo de plataforma requiere de la implicación de los comercios para la administración, mantenimiento y buen funcionamiento de la misma. Por distintas razones como son la falta de conocimientos, falta de tiempo, complejidad del sistema etc... esta implicación no se produjo. Por ello y ante el anuncio del ayuntamiento del desarrollo de una plataforma de comercio electrónico a cargo del erario público se desistió de continuar en este proyecto.

### **8. Campañas en coordinación con Confecomerc**

- **#PequeñoGranGesto**

**LANZAMIENTO: Abril 2020**

**OBJETIVOS:**

Ensalzar los valores del pequeño comercio que vela por la máxima seguridad y protección de sus clientes tras el impacto de la pandemia.

La acción incide en el carácter de los empresarios del pequeño comercio, y en una de sus principales virtudes saber cuáles son los gustos y preferencias de cada cliente, ofreciendo un trato personalizado y la mejor sonrisa a pesar de las circunstancias, preparando al detalle cada uno de los pedidos de aquellos que no pueden desplazarse, garantizando y velando en todo momento por la seguridad y protección de los clientes.

Destacar la atención personalizada, evitando desplazamientos, colas y aglomeraciones, así como el poder disponer de una oferta de producto local, apostando por una compra sostenible, de kilómetro cero, ofreciendo la máxima confianza y garantía, sabiendo además que con este “pequeño gran gesto” se fomenta el desarrollo e impulso de nuestros territorios.

Poner en valor todos aquellos pequeños detalles de colaboración y solidaridad que emergen en una situación de emergencia sanitaria como la actual y en la que adquiere un especial protagonismo el pequeño comercio.

Situar a través de un mapa con geolocalización al consumidor los comercios de proximidad próximos a su domicilio con atención física (esenciales) como a distancia (no esenciales)

MEDIOS Y SOPORTES: Redes Sociales y vídeo

- **#ElFuturoQueCompras**

**LANZAMIENTO: Junio 2020**

**OBJETIVOS:**

Destacar la importancia ahora más que nunca de apostar por el comercio de proximidad apoyando a la economía local.

La campaña tiene por objeto poner de relieve lo mucho que nos jugamos tras el impacto de la pandemia y la capacidad de poder tomar conciencia, invitando a la reflexión sobre el futuro que queremos, cuál es la mejor forma de comprar, de preservar nuestro territorio, de

mantener el equilibrio, la propuesta más sostenible, más humana, más cercana, más amable y próspera, que genera riqueza local, y que pone a las personas y a la salud por delante, valores que le son propios y que son cualidades esenciales del comercio de proximidad.

Destacar la importancia ahora más que nunca de apostar por el comercio de proximidad apoyando a la economía local.

La campaña tiene por objeto poner de relieve lo mucho que nos jugamos y a la salud por delante, valores que le son propios y que son cualidades esenciales del comercio de proximidad.

**MEDIOS Y SOPORTES:** Redes Sociales, vídeo, vinilos de suelo, vinilos circulares para los escaparates, bolsas de papel, lonas, delantales.

*“Sí, el futuro se compra, aunque nadie pueda ponerle precio. Porque cada una de tus compras construye el mañana que tendremos. Si lo haces en el pequeño comercio, ese futuro será más justo y equitativo, la riqueza se quedará en tu entorno y no en cuentas lejanas, las personas y la salud estarán por delante y nuestra manera de vivir será más sostenible”*

- **#UnFuturoMenosBlack**

**LANZAMIENTO: Noviembre 2020**

**OBJETIVOS:**

La campaña *#UnFuturoMenosBlack*, siguiendo la línea de la iniciativa “Pequeño Comercio. El Futuro que Compras”, es una original propuesta, que a diferencia de los grandes formatos y el comercio online no incide en los permanentes descuentos, y que a su vez cumple el objetivo en estas fechas de poder ayudar a los clientes a la hora de realizar sus compras, apostando por un futuro menos black, tal y como se pone de relieve en la campaña, promoviendo una compra sostenible en un comercio próximo y cercano”.

La acción brindaba la oportunidad a los clientes de participar en el sorteo de tres vales por valor de 1.000 euros y 60 de 200 euros, siendo el importe total de los premios de 15.000 euros.

**MEDIOS Y SOPORTES:** Redes Sociales, vídeo, plataforma para el sorteo (<https://comerciopromos.es>), carteles para escaparates, folletos informativos, influencers, medios de comunicación, publicidad en autobuses y mupis.

- **Campaña Navidad “Compra en los tuyos”**

**LANZAMIENTO:** Diciembre 2020

**OBJETIVO:** Comprar en el comercio de proximidad es comprar en lo próximo, en lo cercano, en los tuyos.

La campaña sigue el eje de comunicación de #ElFuturoQueCompras, aportándole los valores propios de la Navidad y reforzando con un toque muy emotivo de apoyo al pequeño comercio asociado. En este caso, hemos querido concienciar acerca de la decisión de compra en los comercios de proximidad y su repercusión en el territorio.

Y es que de todos depende mantener vivo ese valor estratégico, que representa el pequeño comercio y los mercados que, además de ser la esencia de nuestros territorios constituye la base fundamental de nuestra economía, sobre la que se asienta el desarrollo, la riqueza y el empleo de nuestros municipios.

Apostar por el comercio local, por nuestros mercados es hoy por hoy una garantía de futuro. Ahora más que nunca nuestra decisión de compra merece una verdadera reflexión, porque cada granito de arena cuenta en el camino hacia la recuperación.

#Compraenlostuyos #Compraenelsteus

“Esta Navidad, cuidamos lo nuestro más que nunca”, incluido nuestro comercio, el de nuestros barrios, pueblos y ciudades. Por eso, desde Confecomerç CV invitamos a los clientes a elegir los pequeños comercios de proximidad para hacer las compras de Navidad con el mensaje “Compra en los tuyos”.

### 9. Campañas desarrolladas en coordinación con la Generalitat Valenciana y Confecomerç

- **Campaña “El Nadal és valencià”**

**LANZAMIENTO:** Diciembre 2020

**OBJETIVOS:** Ensalzar los productos autóctonos de la Comunitat asociados a la Navidad y que son un referente en nuestros pequeños comercios y mercados municipales.

La campaña “El Nadal és valencià”, que impulsa la Generalitat Valenciana y que cuenta con la colaboración de Confecomerç CV, junto a sus asociaciones miembro, tiene como finalidad promocionar esos productos de la Comunitat, tradicionalmente asociados a las fiestas navideñas como es la uva, el juguete o el turrón, que constituyen un

exponente de calidad de nuestro sector empresarial y agroalimentario, de nuestros pequeños comercios y mercados.

Uno de los objetivos de esta iniciativa es significar el papel de los comercios de proximidad, y de los mercados municipales a la hora de potenciar la comercialización de unos productos autóctonos tan representativos de nuestro territorio, esenciales para el impulso y desarrollo económico de nuestra autonomía.

**MEDIOS Y SOPORTES:** Bolsa de papel de pan, delantales, imanes, adhesivos circulares, pliegos de papel de regalo, vídeo y redes sociales.

Bajo el lema 'El Nadal és valencià', la iniciativa pone en valor diversos productos de la tierra como el kaki de la Ribera del Xúquer, los turrones y mazapanes de Jijona y Alicante, el DOP Utiel-Requena con uva bobal, la granada Mollar de Elche, la uva del Vinalopó, el cava de Requena, los cítricos valencianos o los vinos agrupados bajo las DOP de Valencia y Alicante o la IGP Castelló.

### 3. SERVICIOS ESPECÍFICOS: FORMACIÓN, VOLUNTARIADO,....

#### 3.1. Sistema de fidelización de clientes Tarjeta I-Más.

Los datos relativos a este servicio se detallan en los anexos relativos a este sistema de fidelización:

- Memoria del Plan de Publicidad de la Tarjeta de Fidelización I-Más.
- Memoria de la Actualización de Mantenimiento del Sistema Telemático en Red Tarjeta I-Más.

#### 3.2. Iniciación digitalización de comercios.

Desde la **Associació de Comerciants Benetússer** acompañamos y asesoramos a los comercios en los procesos de digitalización. En 2020 se han revisado los contenidos de las fichas de Google Bussines y Google Maps. En aquellos casos en los que se detecto irregularidades o incoherencias en el contenido se ofreció a los asociados afectados su corrección y actualización. En los casos en que se comprueba la carencia de las citadas fichas se ofrece a los asociados la posibilidad de su creación.

Durante el 2020 se han realizado las siguientes actuaciones:

- 18 actualizaciones de contenidos en Google Bussines.
- 7 fichas creadas desde cero en Google Bussines y Google Maps

Todas estas actuaciones se realizan sin coste para los asociados.



### **3.3. Implantación de Protección de datos en un nivel básico y su mantenimiento.**

Se asesora a los comercios asociados en aquellos aspectos de la protección de datos necesarios para su implantación. Este servicio ha sido solicitado por un comercio.

### **3.4. Representación institucional.**

La Associació de Comerciants Benetússer actua como representante de los asociados para aquellos que lo requieren. Este requerimiento puede consistir en actuar como representante en los trámites electrónicos de aquellos asociados que presenten carencias en los medios o conocimientos técnicos que les permitan relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas. **Este servicio ha sido requerido en 2020 por 15 asociados en 25 trámites.**

### **3.5. Asesoramiento jurídico.**

La **Associació de Comerciants Benetússer** ofrece los servicios jurídicos de Confecomerç para el asesoramiento que pudiesen necesitar. Este servicio **ha sido solicitado en el ejercicio 2020 por 3 asociados.**

### **3.6. Cursos y talleres de formación.**

En la **Associació de Comerciants Benetússer** entendemos que la formación continua es un aspecto fundamental para el éxito, sobre todo en un mundo tan dinámico y fluido como el actual. Esta formación ha sido hasta ahora presencial pero la irrupción del COVID 19 lo ha cambiado totalmente. La pandemia ha obligado al uso de las videoconferencias como herramienta de formación. La asociación tiene convenios firmados con Confecomerç, Banc Sabadell y Càmara de Comerç de València par ofrecer formación Online. El calendario de cursos y talleres se ofrecen a los asociados a través de la web [www.mejorenbenetússer.es](http://www.mejorenbenetússer.es) en su calendario de actividades. La formación ofrecida en esta modalidad en 2020 ha sido:

- Talleres y cursos ofrecidos por Confecomerç: 10.
- Talleres y cursos ofrecidos por Càmara València: 15.
- Talleres y cursos ofrecidos por Banc Sabadell: 24.

### **3.7. Desarrollo y coordinación de campañas.**

La pandemia ha limitado mucho la coordinación de campañas debido a que durante meses se cerró todo el comercio considerado como no básico. Las actividades en la calle y /o zonas públicas también quedaron prohibidas. Desde la asociación las campañas se han limitado a las campañas de navidad de 2019-2020 y la 2020 y 2021. Aún a pesar de estas circunstancias se han realizado campañas coordinadas con Confecomerç y que se han detallado en el capítulo 2 punto 2 de esta memoria.

### **3.8. Promoción y defensa del comercio local.**

Igual que en el punto anterior este tipo de campañas se han visto limitadas pero se ha colaborado con las que se han desarrollado desde Confecomerç que ha aportado los materiales publicitarios. Nuestra colaboración ha consistido en difundir la campaña entre nuestros asociados, la distribución del material aportado, y difundir los mensajes y la información a través de las redes sociales que controlamos. Las campañas se relacionan en el Capítulo 2 punto 2.

### **3.9. Servicio de prestación de servicios de Hosting.**

En 2020, a partir de octubre, hemos introducido entre los servicios ofrecidos por la asociación servicios de hosting. Este servicio consiste en alojamiento en un servidor VPN contratado por la asociación que incluye la contratación y administración de dominios. El objetivo de este servidor es permitir que los asociados que lo deseen puedan alojar sus páginas webs. Estas pueden ser de diferentes tipos en función de los proyectos:

- páginas web estáticas
- páginas web dinámicas
- comercio electrónico
- blogs, videoblogs
- otros.

Estos servicios han sido **solicitados en 2020 por 2 comercios asociados.**

En este servidor también se encuentra la web de la asociación denominada mejorenbenetusser.es y mejorenbenetusser.com.

### **3.10. Servicio de entrega a domicilio**

En marzo de 2020 con el confinamiento general de la población y del cierre general del comercio a excepción del considerado básico. Ante esta situación en la que los clientes tenían limitado el acceso a los comercios básicos y los comercios dificultades para hacer llegar sus compras a los clientes que no podían salir de sus domicilios. La Junta Directiva diseño la prestación de un servicio de entrega a domicilio, gratuito para el cliente y el comercio. Una vez iniciado el proceso de desconfinamiento y ante el éxito tenido por este servicio la Junta Directiva decidió prorrogarlo indefinidamente. Las entregas a domicilio durante el 2020 han sido: **1258 servicios.**

## **CAPÍTULO 3: AREA DIRECTIVA**

### **1. Reuniones Junta Directiva**

La Junta Directiva se reúne en las siguientes fechas:

## Memoria de Actividades 2020

---

1. 15/01/2020
2. 25/05/2020
3. 07/07/2020
4. 08/09/2020
5. 20/10/2020

### 2. Representación

Los diferentes miembros de la Junta Directiva realizan las siguientes labores de representación durante el ejercicio. Algunas, sobre todo en el primer trimestre, y otras por videoconferencia:

1. **17/1/2020.** 14:00 a 16:30 horas. Reunión con Emilio, concejal de comercio. Se habla de proyectos para el 2020.
2. **24/1/2019.** 15:30 a 16:30 horas. Reunión convocada por la Generalitat Valencia de Presentación de subvenciones 2020 en el Centre d'Artesania de València.
3. **24/1/2019.** 20:30 a 22:00 horas. Entregas de premio Navidad 2019. Vino de honor posterior a la entrega.
4. **30/01/2020.** 14:00 a 15:00 horas. Entrevista de Vicente Navalón con el concejal de comercio para tratar asuntos de la FAC y situación de la Asociación de hostelería.
5. **10/02/2020.** 20:00 a 23:30 horas. Asamblea General Ordinaria de la Associació de Comerciants Benetússer.
6. **24/02/2020.** 14:30 a 17:30 horas. Reunión de Confecomerç para planificación de campañas 2020, proyectos futuros, cambios legislativos, servicios, necesidades, etc...
7. **02/03/2020.** 14:00 a 16:00 horas. Reunión concejal de comercio. Acuden Paco, Merche y José Antonio. Temas tratados: Ruta de la Tapa, Convenio con el ayuntamiento y FAC2020
8. **14/03/2020.** 15:00 a 18:00 horas. Reunión con Confecomerç sobre los APEU.
9. **03/05/2020.** Videoconferencia con el ayuntamiento. Tratar temas relacionados con las ayudas al comercios. El ayuntamiento dice tener un plan y que nos lo comunicará en breve.
10. **09/09/2020.** Reunión con el concejal de Comercio.
11. **25/09/2020.** Reunión CES para valorar plan de recuperación económica.

# Memoria de Actividades 2020

---

12. **30/09/2020.** Asamblea General Confecomerç.

### 3. Reuniones con el Ayuntamiento

Reuniones oficiales con miembros del ayuntamiento para la planificación y organización de eventos a lo largo del ejercicio:

1. **17/1/2020.** 14:00 a 16:30 horas. Reunión con Emilio, concejal de comercio. Se hablan de proyectos para el 2020.
2. **30/01/2020.** 14:00 a 15:00 horas. Entrevista de Vicente Navalón con el concejal de comercio para tratar asuntos de la FAC y situación de la Asociación de hostelería.
3. **02/03/2020.** 14:00 a 16:00 horas. Reunión concejal de comercio. Acuden Paco, Merche y José Antonio. Temas tratados: Ruta de la Tapa, Convenio con el ayuntamiento y FAC2020
4. **09/09/2020.** Reunión con el concejal de Comercio.

### 4. Reuniones con otras entidades

#### 1. Confecomerç CV.

Las reuniones con Confecomerç son muchas y diversas a lo largo del año. No se detallan en este apartado ya que se encuentran ya descritas en los diversos apartados.

### 5. Convenios

#### 1. Yoigo.

El 10 de octubre la Presidenta firma un convenio de colaboración con la empresa Yoigo con la finalidad de que los asociados obtengan condiciones especialmente beneficiosas si contratan servicios con esta operadora de telecomunicaciones.

## CAPÍTULO 4: AREA ECONÓMICA.

### 1. FUENTES DE FINANCIACIÓN.

720 Cuotas de asociados y afiliados	6.195,00
740 Subvenciones, donaciones y legados a la actividad	3.380,38
700 Ventas de mercaderías	6.710,64
705 Prestaciones de servicios	688,00
769 Otros ingresos financieros	137,89
7954 Exceso de provisión por operaciones de la actividad	213,8
Importe total de ventas e ingresos	17325,71

### 2. RESULTADOS ECONÓMICOS (CON DATOS Y GRÁFICOS)

#### 2.1. Desglose de gastos

## Memoria de Actividades 2020

6500 Ayudas Monetarias. Socios	-2.100,00
657 Cuotas devengadas a favor de otras entidades	-150,00
600 Compra de bienes destinados a la actividad	-5.737,71
640 Sueldos y Salarios	-3.935,04
642 Seguridad Social a cargo de la entidad	-1.256,31
649 Otros gastos sociales	-50,79
621 Arrendamientos y cánones	-1.534,56
622 Reparaciones y conservación	-450,00
623 Servicios de profesionales independientes	-195,00
626 Servicios bancarios y similares	-133,45
627 Publicidad, propaganda y relaciones públicas	-737,82
629 Otros servicios	-301,00
6341 Ajustes negativos en IVA de Activo Corriente	-610,10
680 Amortización del inmovilizado intangible	-66,64
681 Amortización del inmovilizado material	-6,93
6652 Intereses por descuento de efectos en otras entidades de crédito vinculadas	-6,60
Importe total de compras y gastos	17271,95

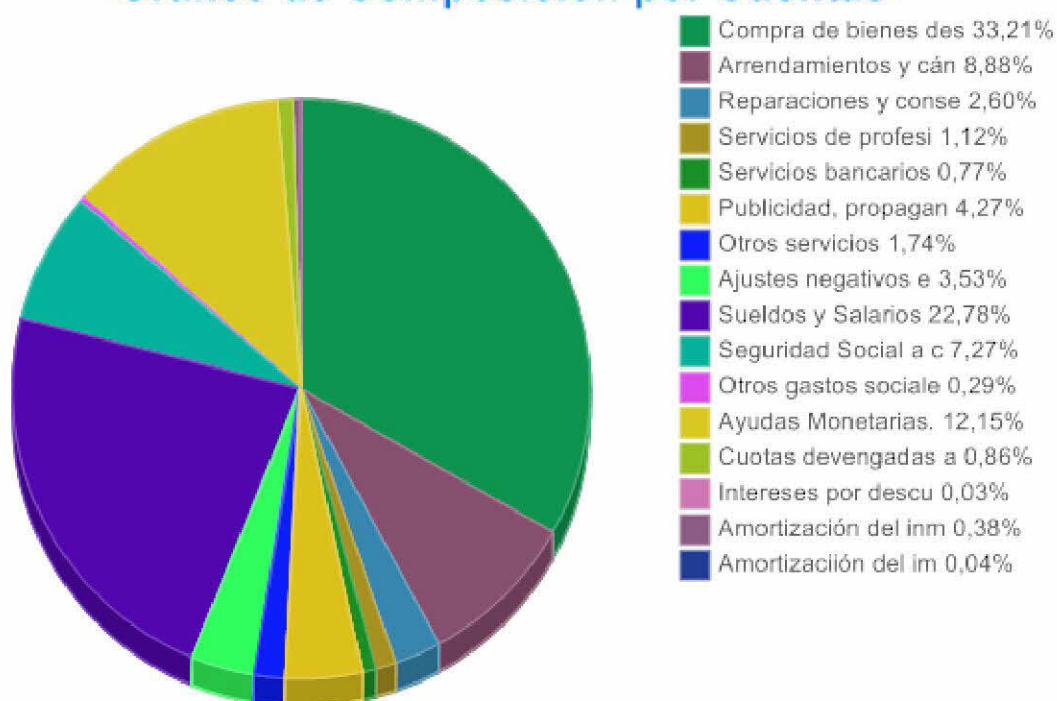
### Gráfico de Ingresos

#### -Gráfico de Composición por Cuentas-



### Gráficos de Gastos

**-Gráfico de Composición por Cuentas-**



**2.2. Resultados**

INGRESOS	18445,07
GASTOS	20317,34
RESULTADO DEL EJERCICIO	-1879.37

**CAPÍTULO 5: OTROS.**

**1. EVENTOS: CONFERENCIAS, JORNADAS, CONGRESOS,... QUE SE REALIZAN, SE HAN REALIZADO O SE VAN A REALIZAR.**

Este año también a supuesto grandes cambios en la forma de acceder a la formación continua. Tradicionalmente la formación ha sido presencial pero a causa de la pandemia del COVID-19 ha surgido con fuerza la formación online.

A largo del 2020 se han realizado 120 acciones formativas en colaboración en de Banc Sabadell, Càmara Valencia y Ajuntament de Benetússer. La totalidad de estas actuaciones lo han sido en el formato webinar.

Estas han sido las siguientes:

- 5 de marzo  
**Retail Coaching: aumenta la productividad en tu comercio @ Hub Banco Sabadell**  
Mar 5 a las 2:00 pm – 4:00 pm
- 14 de mayo  
**Webinar Gratuito: Como iniciar un canal de ventas desde casa**

## Memoria de Actividades 2020

---

- May 14 a las 11:00 am – 12:00 pm
- 20 de mayo  
Retail&Shoper en l'era Post-Covid: Claus i idees del nou escenari @ Ajuntament de Benetússer  
May 20 a las 3:30 pm – 4:30 pm
- 21 de mayo  
VENDER ONLINE desde tu comercio. LO QUE NO TE HAN CONTADO @ Confecomerç  
May 21 a las 3:30 pm – 4:30 pm
- 22de mayo  
Comerços segurs enfront del COVID-19 @ Ajuntament de Benetússer  
May 22 a las 3:30 pm – 4:30 pm
- 25 de mayo  
Eines gratuïtes per triomfar en xarxes socials i web @ Ajuntament de Benetússer  
May 25 a las 3:30 pm – 4:30 pm
- 26 de mayo  
Webinar “Mejore sus opciones de liquidación del Impuesto sobre Sociedades 2019” @ CEV  
May 26 a las 9:30 am – 11:30 am
- 29 de mayo  
Google Ads, la publicitat que funciona @ Ajuntament de Benetússer  
Branded Content, estratègies de generació de contingut online @ Ajuntament de Benetússer  
Jun 1 a las 3:30 pm – 4:30 pm
- 2 de junio  
Webinar “VENDER ONLINE desde tu comercio. LO QUE NO TE HAN CONTADO” (Especial sector equipamiento del hogar) @ Confecomerç  
Jun 2 a las 3:30 pm – 5:00 pm
- 11 de junio  
Webinar “Prepara tu comercio. Conoce las nuevas formas de pago para facilitar que te compren a ti” @ Confecomerç  
Jun 11 a las 3:30 pm – 5:00 pm
- 12 de junio  
WEBINAR “Medidas del comercio frente al COVID-19. Ayudas de la Generalitat Valenciana para su adaptación” @ Cambra de Comerç  
Jun 12 a las 9:00 am – 10:00 am
- 14 de junio  
E-commerce: Descubre el nuevo canal de venta al mundo @ Hub Empresas Banc Sabadell  
Jun 14 a las 1:00 pm – 2:00 pm
- 16 de junio  
Webinar “Fotografía con el móvil para comercios” @ Cámara de Comercio  
Jun 16 a las 9:00 am – 10:30 am
- 18 de junio  
Webinar: Realiza reparto a domicilio de forma rentable. @ Cámara de Comercio  
Jun 18 a las 2:30 pm – 4:00 pm  
Webinar: Conviértete en un experto en nombres y apellidos. Conoce la Tarjeta I-Más @ Confecomerç CV  
Jun 18 a las 3:00 pm – 5:00 pm
- 22 de junio  
Webinar: Fotografía con el móvil para comercios. Nivel avanzado. @ Cámara de Comercio  
Jun 22 a las 2:30 pm – 4:00 pm
- 25 de junio  
Jornada Informativa Tarjeta I-Más. Multiplica los beneficios de tu programa de fidelización local @ Confecomerç  
Jun 25 a las 3:00 pm – 4:30 pm

- Webinar: Alternativas a la venta tradicional y métodos de pago adaptados a los nuevos hábitos de consumo @ Hub Empresas Banc Sabadell  
Jul 1 a las 3:30 pm – 4:30 pm  
Como utilizar WhatsApp Business y Google My Business @ Localy.es  
Jul 1 a las 5:00 pm – 6:00 pm
- 7 de julio  
Webinar Instagram desde cero (Parte II). @ Cámara de Comercio València  
Jul 7 a las 9:00 am – 10:30 am
- 8 de julio  
Nuevos hábitos del consumidor y retos del sector del comercio en época post Covid @ CEEI  
Jul 8 a las 3:00 pm – 5:00 pm
- 9 de julio  
Instagram creativo (parte 1) @ Cámara de Comercio València  
Jul 9 a las 9:00 am – 10:30 am
- 14 de julio  
Instagram creativo (Parte II) @ Cámara de Comercio de Valencia  
Jul 14 a las 9:00 am – 10:30 am  
E-Commerce, descubre el nuevo canal de venta al mundo @ Hub Empresas Banc Sabadell  
Jul 14 a las 1:00 pm – 2:00 pm
- 15 de julio  
Digitalización en el sector comercio: estrategias, herramientas y casos de éxito. @ CEEI  
Jul 15 a las 3:00 pm – 4:15 pm
- 16 de julio  
Puesta a punto de tu Google My Business @ Cámara de Comercio de Valencia  
Jul 16 a las 9:00 am – 10:30 am
- 21 de julio  
Apúntate al reto: Mejora la experiencia de tu cliente @ Cámara de Comercio de Valencia  
Jul 21 a las 9:00 am – 10:30 am
- 21 de julio  
Cómo reactivar y hacer crecer tu negocio autónomo con nuevas herramientas digitales @ Hub Empresas Banc Sabadell  
Jul 21 a las 1:00 pm – 2:00 pm
- 23 de julio  
Aprende a vender a partir de microvídeos @ Cámara de Comercio de Valencia  
Jul 23 a las 9:00 am – 10:30 am  
Ideas para gestionar y ahorrar en los costes laborales en el comercio (sin morir en el intento) @ Confecomerc CV  
Jul 23 a las 3:30 pm – 4:30 pm
- 28 de julio  
Siete recetas para una comunicación emocionante y emocional en Internet @ Cámara de Comercio de Valencia  
Jul 28 a las 9:30 am – 10:30 am  
¿Cómo será el consumidor pos-COVID-19? @ Hub Banco Sabadell  
Jul 28 a las 1:00 pm – 2:00 pm
- 30 de julio  
Tener la hoja en blanco: Te ayudamos a diseñar el calendario @ Cámara de Comercio de Valencia  
Jul 30 a las 9:00 am – 10:00 am
- 8 de septiembre  
La innovación y la digitalización como nueva arma para la nueva normalidad en Mercados Municipales @ Confecomerc C.V.  
Sep 8 a las 5:00 pm – 6:30 pm
- 9 de septiembre



- **¿Cómo digitalizar el punto de venta? Aprendizajes de la crisis y soluciones para optimizar la tienda física @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Sep 9 a las 4:00 pm – 5:00 pm
- **10 de septiembre**  
**Aplica el Neuromarketing para vender más y mejor @ CEEI Valencia**  
Sep 10 a las 4:15 pm – 5:45 pm
- **14 de septiembre**  
**La innovación y la digitalización como nueva arma para la nueva normalidad @ Confecomerc C.V.**  
Sep 14 a las 3:30 pm – 5:00 pm  
**¿Como gestionar mi circulante/caja? @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Sep 15 a las 4:00 pm – 5:00 pm
- **17 de septiembre**  
**¿Cómo hacer una auditoria de tu cuenta de Instagram? (Parte I) @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Sep 17 a las 3:00 pm – 4:30 pm  
**Perspectivas del mercado de divisas y soluciones de cobertura @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Sep 17 a las 4:00 pm – 5:30 pm
- **18 de septiembre**  
**¿Cómo hacer una auditoria de tu cuenta de Instagram? (Parte II) @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Sep 18 a las 3:00 pm – 4:30 pm
- **21 de septiembre**  
**Fotografías que venden @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Sep 21 a las 2:00 pm – 4:00 pm
- **22 de septiembre**  
**Neuromarketing: Cómo convencer y persuadir a través de las emociones. @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Sep 22 a las 8:45 am – 10:45 am  
**La seguridad en internet: retos y amenazas para las empresas @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Sep 22 a las 4:00 pm – 5:00 pm
- **23 de septiembre**  
**Mundo de Valientes. Herramientas y actitudes para afrontar la nueva era @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Sep 23 a las 3:00 pm – 4:00 pm  
**Tik Tok vs. Instagram Reels. ¡Lo más nuevo de Instagram! (Partes 1) @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Sep 23 a las 3:00 pm – 4:30 pm
- **24 de septiembre**  
**Reparte a domicilio de forma rentable. @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Sep 24 a las 9:00 am – 10:30 am  
**Webinar: El modelo Gex para la captación y fidelización de clientes @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Sep 24 a las 8:00 pm – 10:00 pm
- **25 de septiembre**  
**Tik Tok vs. Instagram Reels. ¡Lo más nuevo de Instagram! (Partes 2) @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Sep 25 a las 3:00 pm – 5:00 pm
- **28 de septiembre**  
**Webinar: Networking virtual: fideliza a tus clientes y potencia tu acción comercial @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Sep 28 a las 4:00 pm – 5:00 pm
- **29 de septiembre**  
**Webinar Cómo mejorar la experiencia del cliente para vender más: errores y soluciones. @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Sep 29 a las 8:45 am – 10:45 am

- Webinar Apúntate al reto: Mejora la experiencia de tu cliente. @ Cámara de Comercio de Valencia  
Sep 29 a las 1:45 pm – 3:45 pm
- Webinar: El mundo que viene: La publicidad del futuro. @ Hub Empresas Banc Sabadell  
Sep 29 a las 5:00 pm – 6:30 pm
- 30 de septiembre
  - Webinar: China: visión macroeconómica e información práctica para operar en el país @ Hub Empresas Banc Sabadell  
Sep 30 a las 9:30 am – 11:00 am
  - Webinar El método de venta spin para mejorar las ventas en el comercio @ Cámara de Comercio de Valencia  
Sep 30 a las 8:00 pm – 10:00 pm
  - Webinar Estrategia en RRSS ¿Por dónde empezar? (Parte 1) @ Cámara de Comercio de Valencia  
Oct 1 a las 3:00 pm – 4:00 pm
- 2 de octubre
  - Webinar Estrategia en RRSS ¿Por dónde empezar? (Parte 2) @ Cámara de Comercio de Valencia  
Oct 2 a las 3:00 pm – 4:00 pm
- 5 de octubre
  - Desequilibrio patrimonial y moratoria concursal  
Oct 5 a las 9:30 am – 11:00 am
  - Diseña tu Instagram: Utiliza Canva (PARTE 1) @ Cámara de Comercio de Valencia  
Oct 5 a las 3:00 pm – 4:30 pm
  - Diseña tu Instagram: Utiliza Canva (PARTE 2) @ Cámara de Comercio de Valencia  
Oct 5 a las 3:00 pm – 4:30 pm
- 6 de octubre
  - Webinar: ‘La confianza y el compromiso, claves del éxito en un equipo’, por Álex Rovira @ Hub Empresas Banc Sabadell  
Oct 6 a las 4:00 pm – 5:30 pm
  - Webinar El blenden marketing, la fusión de herramientas on line y off line en el comercio @ Cámara de Comercio de Valencia  
Oct 6 a las 8:00 pm – 10:00 pm
- 8 de octubre
  - Webinar: Sacando partido al marketing digital: técnicas y nociones básicas @ Hub Empresas Banc Sabadell  
Oct 8 a las 4:00 pm – 5:00 pm
- 13 de octubre
  - Webinar: Neuromarketing: Cómo convencer y persuadir a través de las emociones @ Cámara de Comercio de Valencia  
Oct 13 a las 2:00 pm – 4:00 pm
  - Webinar: Cómo gestionar los costes e inversiones de mi empresa @ Hub Empresas Banc Sabadell  
Oct 13 a las 4:00 pm – 5:00 pm
  - Miércoles internacionales – Retos y oportunidades para las empresas españolas en la India post-Covid @ Hub Empresas Banc Sabadell  
Oct 14 a las 9:30 am – 10:30 am
- 15 de octubre
  - Innovación en la empresa. Metodologías agile y design thinking @ Hub Empresas Banc Sabadell  
Oct 15 a las 4:00 pm – 5:00 pm
- 20 de octubre
  - Fondo de Recuperación Europea: oportunidad para las empresas españolas @ Hub Empresas Banc Sabadell  
Oct 20 a las 4:00 pm – 5:00 pm
- 23 de octubre
  - Webinar TICK TOCK vs INSTAGRAM REELS ¡¡Lo más nuevo de Instagram!! @ Cámara de Comercio de Valencia

## Memoria de Actividades 2020

---

- Oct 23 a las 3:00 pm – 5:00 pm
- 27 de octubre  
**Webinar: Comerciante. ¿Cumples la ley de protección de datos? @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Oct 27 a las 8:45 am – 10:45 am  
**Webinar: Marketing online. Las claves del posicionamiento SEO y SEM @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Oct 27 a las 4:00 pm – 5:00 pm
- 28 de octubre  
**Webinar: Startups & Investors Connect @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Oct 28 a las 4:00 pm – 5:00 pm
- 29 de octubre  
**Liderazgo: La gestión de las emociones colectivas, por Ovidio Peñalver @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Oct 29 a las 4:00 pm – 5:30 pm
- 2 de noviembre  
**Efecto wow: Cómo sorprender al cliente en establecimientos tradicionales de alimentación @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 2 a las 8:00 pm – 10:00 pm
- 3 de noviembre  
**Impactos colaterales de la implantación de sistemas de control de gestión y auditoría interna en la gestión de la tesorería y liquidez de la empresa @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Nov 3 a las 4:00 pm – 5:00 pm
- 4 de noviembre  
**Efecto wow: Cómo sorprender al cliente en establecimientos tradicionales de alimentación @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 4 a las 2:00 pm – 4:00 pm
- 5 de noviembre  
**Webinar La experiencia del cliente en una cultura más digital. @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 5 a las 9:00 am – 10:00 am  
**Reuniones eficaces en tiempos de teletrabajo @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Nov 5 a las 4:00 pm – 5:00 pm  
**Webinar Design thinking como herramienta de innovación en el comercio @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 5 a las 8:00 pm – 10:00 pm
- 6 de noviembre  
**Webinar KPI's: Cómo conocer y mejorar la rentabilidad de las herramientas digitales. @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 6 a las 8:45 am – 10:45 am  
**Webinar Email marketing: Contacta con tus clientes de manera efectiva a través del email. @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 6 a las 3:00 pm – 5:00 pm
- 9 de noviembre  
**Webinar Tu cliente espera que le mimes @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 9 a las 8:00 pm – 10:00 pm
- 10 de noviembre  
**Cómo construir el plan de redes sociales de tu empresa @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Nov 10 a las 4:00 pm – 5:00 pm
- 11 de noviembre  
**Webinar Publicidad digital del comercio. ¿Conoces tus obligaciones para que no te sancionen? @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 11 a las 2:00 pm – 4:00 pm
- 12 de noviembre  
**Webinar 40 ideas low cost @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 12 a las 9:00 am – 10:30 am

- **Webinar Reputación digital de tu comercio: Créala, cuidala, protégela @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 12 a las 2:00 pm – 4:00 pm
- 13 de noviembre  
**Webinar El marco legal de tu tienda online. @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 13 a las 8:45 am – 10:30 am
- 17 de noviembre  
**Retail coaching: la resiliencia y el impulso del comercio en tiempos retadores @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Nov 17 a las 3:00 pm – 4:00 pm
- 19 de noviembre  
**Webinar Storytelling aplicado al escaparate: Nuevas tendencias navideñas. @ Sede Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 19 a las 9:00 am – 10:30 am  
**Webinar Cómo mejorar la experiencia del cliente para vender más: errores y soluciones. @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 19 a las 2:00 pm – 4:00 pm
- 20 de noviembre  
**Webinar Marketing ecológico: vender más, vender sano, vender verde. @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 20 a las 9:00 am – 10:30 am  
**Webinar Herramientas de gestión de tiempo y productividad. @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 20 a las 3:00 pm – 5:00 pm
- 24 de noviembre  
**El mundo que viene – El sector legal del futuro @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Nov 24 a las 4:00 pm – 5:30 pm
- 26 de noviembre  
**Webinar: Vender a través de las redes sociales mediante vídeos en directo @ Cámara de Comercio de Valencia**  
Nov 26 a las 3:00 pm – 5:00 pm  
**Completa tu plan de marketing digital: introducción al display marketing y al retargeting @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Nov 26 a las 4:00 pm – 5:00 pm
- 30 de noviembre  
**Impacto de la Directiva PSD2 en establecimientos con venta por comercio electrónico @ Confecomerç C.V.**  
Nov 30 a las 3:30 pm – 4:30 pm
- 1 de diciembre  
**Webinar: El reto de liderar cuando todo cambia @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Dic 1 a las 4:00 pm – 5:30 pm
- 2 de diciembre  
**Retail coaching: la resiliencia y el impulso del comercio en tiempos retadores @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Dic 2 a las 3:00 pm – 4:00 pm
- 10 de diciembre  
**Fidelizar a los clientes. ¿Por qué el customer centric debe ser una obsesión estratégica? @ Hub Empresas Banc Sabadell**  
Dic 10 a las 4:00 pm – 5:00 pm

## 2. AGRADECIMIENTOS.

En este ejercicio se ha producido un hecho destacable a nivel de dirección de la asociación. La Presidenta Beni García Martín venía ejerciendo su cargo desde 2013 presento su dimisión a la Junta Directiva en octubre de 2020. Las causas alegadas fueron el traslado de su comercio fuera de nuestra localidad lo cual, por lo indicado en nuestros estatutos, es incompatible con seguir perteneciendo y ostentando cargos en nuestra organización.

## Memoria de Actividades 2020

---

Bajo su dirección la Associació de Comerciants Benetússer experimento un gran crecimiento y se afianzó como la organización empresarial más importante de nuestra localidad.

Desde la Associació de Comerciants Benetússer deseamos la mayor de las suertes en esta nueva etapa profesional y comercial.

### 3. LISTADO DE MIEMBROS, COLABORADORES, ETC.

#### Relación de comercios asociados a 31/12/2019

Id	Nombre Comercial	Targeta I+
77	Aloha Moda	SI
3	Antonio Sánchez Joyero	SI
61	Arsán Motor Ibérica	NO
39	Art Immobiliari	NO
25	Atienzar Seguros	NO
4	Autoescuela Galindo	NO
53	Benegres	NO
74	BenLimp	NO
68	Benestar Fisioteràpia & Pilates	NO
20	Bingo La Bolera	NO
62	C.E. Infantil El Cuquet Dos	NO
72	C'ALMA Psicología y Salud	NO
56	Calzados Amorós	SI
5	Calzados y reparación Puri	SI
64	Carnicería Pepe y Pepa	NO
6	Centro de impresión La Pallera	NO
28	Ciao Bella	SI
67	El vuelo de la oca	NO
7	Esencia	SI
11	Fachadas Decoval	NO
49	Fontanería Sorisoler	NO
70	Frutas y verduras Daniel	NO
36	Gabinete Jurídico-Económico	NO
65	Gaël	NO
60	Iridescent Ink	NO
69	Jolaboc Industrial	NO
43	Juchris, Suministros de Hostelería	NO
63	Kiosco El Redolí	NO
33	La 2 de Benetússer	NO
44	La Huerta de Nery	NO

## Memoria de Actividades 2020

---

55	La Más Bonita	NO
14	Masajearte	NO
47	Mil Automóviles	NO
16	Molins Optics	SI
17	MonParquet	NO
12	Parafarmacia La Botiga Natural	SI
73	Pastelería Toen	NO
48	PC-Modding	NO
71	Peluquería Piscis Estilistas	NO
58	Pescados y Mariscos Díaz	NO
19	Relojerías Cubells	NO
21	Talleres Aljucar	NO
24	Vichús Indumentaria Valenciana	NO
15	Vital Bene Clínica Dental	NO

## **ANEXOS**

## Memoria del Plan de Publicidad y Marketing de la Tarjeta de Fidelización I-Más

Las actuaciones desarrolladas en materia de fidelización dentro de esta línea son las siguientes:

### 1. Campañas de marketing y comunicación de la tarjeta i-Más

El desarrollo y expansión de la tarjeta I-Más como sistema de fidelización del comercio urbano de una localidad se sustenta en el fuerte asentamiento del producto en el entorno local. Para ello, cualquier línea de trabajo pasa por incrementar la notoriedad de la tarjeta a nivel local, sacándola de su entorno natural, el comercio, y dándole presencia en el exterior y, sobre todo, acercándola al usuario: el “cliente i-Más”. Se trata de aproximar la tarjeta al cliente para que la conozca y la demande, reforzando sus valores.

La Confederació d'Empresaris del Comerç, Servicis i Autònoms de la Comunitat Valenciana – Confecomerç CV, en colaboración con la ASSOCIACIÓ DE COMERCIANTS BENERTÚSSER, adherida al sistema de fidelización de la tarjeta i-Más, se ha encargado del diseño y coordinación de la Estrategia de Comunicación y Marketing de la tarjeta i-Más para 2020, que tiene entre sus objetivos, por un lado, mejorar la comunicación con las empresas asociadas, y darles a conocer las potencialidades de este sistema de fidelización; y por otro, incrementar la notoriedad pública de la tarjeta i-Más en la localidad y hacer crecer el proyecto, a través de la expansión del producto y del incremento de las ventas.

Para ello, se ha diseñado un Plan de Comunicación y Marketing anual que incluye 14 campañas de promoción de la tarjeta a nivel local dirigidas a clientes, 2 campañas de promoción dirigidas a los comercios asociados, y 1 campaña de comunicación en redes sociales para publicitar los comercios adheridos.

Los objetivos de estas actuaciones son:

- Consolidar la imagen de marca de la tarjeta I-Más
- Reforzar los valores de la tarjeta y mejorar su posicionamiento a nivel local
- Incrementar el número de usuarios de la tarjeta
- Incrementar las ventas
- Abordar objetivos concretos de cada localidad (incrementar uso, movilidad, perfiles de población, hábitos de compra, etc.)
- Expandir el sistema en otras localidades



## Memoria de Actividades 2020

La campaña de comunicación y promoción anual se ha planificado de forma coordinada con todas las asociaciones de comerciantes adheridas al sistema y tiene un calendario de ejecución que va desde enero hasta diciembre de 2020.

<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>
Rebajas  Instagram	San Valentín (sorteo por comprar en 2 tiendas)	Día del Padre  (RRSS)  Campaña apoyo comercio COVID-19		Vuelve a ser i-Más (sorteo reapertura comercios)	Recordatorio puntos clientes
<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
Campaña #ElFuturoQueCompras	Vuelta al cole y comuniones	Otoño	Ruleta de premios  Campaña #ElFuturoQueCompras (encuesta)	Black Friday	Campaña Navidad

Las actuaciones que está previsto desarrollar dentro del Plan de Marketing y Publicidad de la tarjeta i-Más en este ejercicio son:

- 14 campañas de publicidad dirigidas a clientes:
  - Diseño y adaptación (mailing clientes, Facebook, A3, Whatsapp...)
  - Diseño y envío 1 newsletter/campaña
  - Posts Facebook e Instagram
  - Banner web tarjeta i-Más
  - Imagen y copy para difusión de la campaña por Whatsapp
- 2 campañas de publicidad dirigida a comercios
- Gestión de contenidos y comentarios de la página de fans en Facebook e Instagram

- Campaña de promoción de los comercios adheridos en Facebook e Instagram. Publicidad en RRSS para la captación de fans y potenciales clientes. Una campaña de publicidad semanal.

### 1. *Campaña Rebajas (enero 2020)*

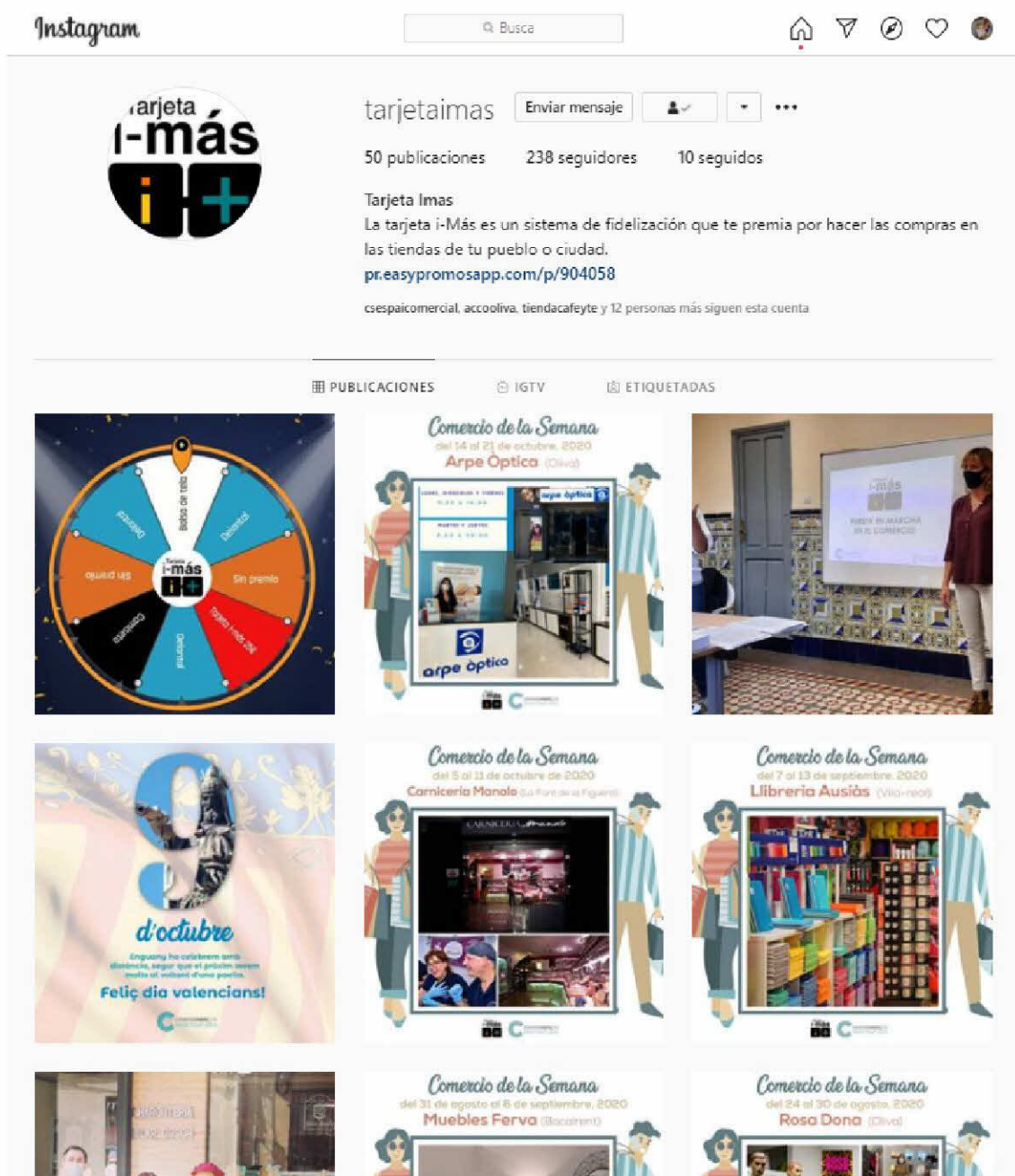
Esta campaña se planifica para el mes de enero, coincidiendo con el periodo tradicional de rebajas y con el cliente final de la tarjeta i-Más como público objetivo. El objetivo de esta campaña es atraer al cliente de la tarjeta i-Más hacia los comercios adheridos y posicionar a estos como la mejor opción de compra, tanto por el producto, como por los precios y el servicio.



### 2. *Campaña Instagram (enero-diciembre 2020)*

En 2020 ha puesto en marcha un nuevo canal de difusión de la tarjeta i-Más a través de la red social Instagram. Para dar a conocer este nuevo perfil y captar seguidores, se publicita a lo largo del año el Instagram de Confecomerç CV a través de newsletters a los clientes.





### 3. Campaña San Valentín (febrero 2020)

Con la campaña del mes de febrero nos propusimos movilizar al cliente y atraerlo hacia comercios en los que no compraba habitualmente y en los que encontrar ventajas gracias a la tarjeta i-Más. Para ello, jugamos con la celebración del Día de los Enamorados y sortearemos una tarjeta regalo para consumir en cualquier comercio adherido entre todos los clientes y

clientes que realizaran compras en al menos 2 establecimientos adscritos al sistema.



**GANA UNA TARJETA CON 100€**  
**PARTICIPA COMPRANDO EN 2 COMERCIOS**  
**I-MÁS DEL 3 AL 15 DE FEBRERO DE 2020**

Tarjeta  
**i-más**

CONFECOMERÇ CV  
Confederació de Comerç  
d'Alicant, Castelló i València

#### 4. *Campaña Día del Padre (marzo 2020)*

En marzo, coincidiendo con el Día del Padre, optamos por una estrategia de comunicación con un cariz más emocional para conectar con los clientes de la tarjeta i-Más. Para ello, lanzamos una campaña en redes sociales en la que invitábamos a los clientes y usuarios a expresar los que sentían por su padre con un sencillo de sopa de letras. El lanzamiento coincidió con la declaración del Estado de Alarma como consecuencia de la crisis sanitaria de la COVID-19, por lo que se planteó esta campaña también

## Memoria de Actividades 2020

como una herramienta para que los padres pudieran jugar con sus hijos e hijas en el confinamiento.



19 MARZO 2020  
**DÍA DEL PADRE**

Q J P S C O M P R E N S I O N  
Z B T A D M I R A C I O N Z P  
F H Y S Z Z S E B D U K O X O  
P Q G K Y B C U I D A D O Y B  
L A R U T Q M Y C O N S E J O  
J B X S J W C O N F I A N Z A  
Q D H T P R O T E C C I O N Z  
Y D T N C V D N W Z N W T B Q  
R J A M O R M U R M N Z Q T Y  
X P L Y O D E D I C A C I O N  
K Q D R C X D E Z Z K O I O N  
G D M D L Q A J W F Q G K U S  
N R J W I Q G L E B K I M P R  
Y B F A Y U D A H U T A O L F  
N F X S L U L C O N S E J O S

Te queremos ayudar a expresar lo que sientes por alguien tan especial como tu Papá.  
Descubre con esta sopa de letras algunas palabras que describen la paternidad.  
Elige la/s palabra/s que mejor describe/n a tu padre y escribe un comentario citándolo.

Tarjeta i-más  
CONFECOMERC CV  
CONFEDERACIÓN DE COMERCIO  
E INTERMEDIACIÓN



### Tarjeta I-Más

★ Favoritos · 19 de marzo · 🌐

Hoy, 19 de marzo, celebramos el Día del Padre  
❤️ Unos padres que con su ejemplo están infundiendo tranquilidad y amor a sus familias en estos momentos de incertidumbre.

Son miles las palabras que definen la labor del padre. Descubre en esta sopa de letras algunas de esas palabras. Elige la palabra/s que mejor que mejor describe/n a tu padre, y si puedes escribe un comentario citándolo. Un juego divertido para los niños 🧑🏻

Papás os merecéis millones de aplausos 🙌🙌🙌  
🙌 GRACIAS por vuestro ejemplo.  
#todovaasalirbien Ver menos

Más relevantes ▼



Cristina Serrano Marti  
AMOR. Es lo que él sentía por mí ❤️  
. Sé que me da mucha fuerza en  
estos momentos allá donde esté. Te  
quiero papi !!! 😊

Me gusta · Responder · 30 sem



Monica Berbegall  
Comprensión.

Me gusta · Responder · 30 sem

### 5. *Campaña apoyo comercio COVID-19 (marzo 2020)*

Coincidiendo con la declaración de pandemia mundial por la crisis sanitaria de la COVID-19 y el decreto del Estado de Alarma en España que obliga al cierre de todas aquellas actividades que no fueran esenciales, se realizó una campaña en redes sociales de apoyo al pequeño comercio.

Se publicaron 3 posts que buscaban mejorar el posicionamiento del comercio adherido al sistema, mejorar la confianza del cliente y obtener su reconocimiento a la labor que estaban realizando tanto los comercios que seguían abiertos, como aquellos que habían tenido que cerrar sus puertas.

#### POST 1


# AHORA MÁS QUE NUNCA LOS COMERCIOS IMAS ESTÁN CERCA DE TI



**UN APLAUSO A LOS COMERCIANTES  
IMAS QUE ABREN CADA MAÑANA SUS  
PUERTAS PARA QUE NO NOS FALTE  
NADA Y POR LOS QUE HAN TENIDO QUE  
CERRAR TEMPORALMENTE**

Texto publicación:

*Ahora más que nunca los comercios Imas están cerca de ti!!!!*

 *Un aplauso a los comerciantes imas que abren cada mañana sus puertas para que no nos falte nada y por los que han tenido que cerrar temporalmente.*

[#estopasará #todovaasalirbien](#)

POST 2





Texto publicación:

Muchos comercios i-más 🏪 han tenido que cerrar sus 🚪 puertas temporalmente para protegernos del coronavirus 😷. Estamos viendo como serían nuestras localidades sin ellos 😞.

Aunque muchos han cerrado sus puertas, siguen cerca de nosotros a través de WhatsApp, redes sociales, teléfono 📞, email ✉️, web 🌐, etc. Si necesitas algo averigua si venden online o a domicilio.

- 👉 También puedes APOYAR AL PEQUEÑO COMERCIO DESDE CASA 🏠
- 👉 SÍGUELOS: Busca y sigue a tus comercios locales en sus redes.
- ✅ VALÓRALOS: Déjale tu valoración positiva y tu experiencia con ellos
- ✉️ INVITA: Invita a tus amigos a que les valoren y sigan.
- 👍 INTERACTÚA: Mira sus publicaciones dales "like" y comparte.
- 📸 HABLA DE SUS PRODUCTOS: Publica fotos con algunos de sus productos, y etiquétalos para mostrar al mundo sus bondades.
- 🗣️ COMPARTE!!!!: Comparte estos consejos para que el pequeño comercio siga cerca de ti.

**POST 3**

# ELLOS TAMBIÉN SON HÉROES: COMERCIANTES Y EMPLEADOS DE MERCADOS, DE TIENDAS DE ALIMENTACIÓN Y DE RESTO DE NEGOCIOS ESENCIALES TRABAJANDO SIN DESCANSO



## Texto publicación:

👉 Ellos también son héroes: comerciantes y empleados de mercados, de tiendas de alimentación y de resto de negocios esenciales trabajando sin descanso. 🍌 🥕 🍅 🍆 🥒  
Ahora más que nunca el [#comercio](#) está cerca de ti 🙌 ❤️.

Reconozcamos también a los comercios que 🚪 han tenido que cerrar sus 🚪 puertas temporalmente para protegernos del coronavirus 😊. Aunque han cerrado sus puertas, siguen cerca de nosotros a través de WhatsApp, redes sociales, teléfono 📞, email 📧, web 🌐, etc. Si necesitas algo averigua si venden online o a domicilio.

## 6. **Vuelve a ser i-Más (mayo-junio 2020): campañas clientes y comercios**

En mayo de 2020, coincidiendo con el paso de la Comunitat Valenciana a fase 1 y la reapertura de los comercios adheridos al sistema, se lanzó una

## Memoria de Actividades 2020

campana para celebrar con los consumidores esta vuelta a la actividad y ayudar a los comercios a retomar el trabajo y conectar con los clientes.

En el primer caso, se lanzo una campana por e-mail, Whatsapp y redes sociales en la que se premiaba la fidelidad de los clientes con el sorteo de 4 tarjetas regalo de 50 euros entre todas las compras realizadas entre el 18 de mayo y el 20 de junio para gastar en el comercio adherido de la Comunitat Valenciana.



En el caso de los comercios i-Más, la campaña consistió en el sorteo de 4 lotes de 500 SMS entre todos los comercios que utilizaran el sistema de fidelización entre el 25/05 y el 20/06.

**Tarjeta i-más** Tarjeta i-Más  
26 de junio · 🌐

Ya conocemos a los ganadores del sorteo de la campaña "Vuelve a ser i-Más" de mayo-junio:

- Lidón Brea – [Castelló Espai Comercial](#)
- Ana Gutiérrez – [Acco Oliva](#)
- Josefina Sepúlveda – [Asociación Comerciantes Moncada](#)
- Carmen Giménez – [Gremio de Carniceros-Charcuteros de Valencia...](#)

Ver más

**GANADORES DEL SORTEO DE LA CAMPAÑA "VUELVE A SER I-MÁS"**

LIDÓN BREVA (CASTELLÓ)  
ANA GUTIÉRREZ (OLIVA)  
JOSEFINA SEPÚLVEDA (MONCADA)  
CARMEN GIMÉNEZ (GRECARVAL)

Tarjeta **i-más**  
**i+**

### 7. *Campaña puntos (junio-julio 2020)*

Una de las principales ventajas que el consumidor encuentra en el programa de fidelización de la tarjeta i-Más es la posibilidad de acumular euros o puntos en cada compra, que puede descontar en compras posteriores. El comercio i-Más premia así al cliente por su fidelidad y se posiciona como una opción de compra más interesante frente a otras propuestas comerciales.

Con esta campaña realizada coincidiendo con el inicio del verano quisimos recordar al cliente esta ventaja y que conociera tanto el ahorro que los comercios adheridos de la localidad han hecho posible a través de los miles de euros de descuento que han dispuesto desde la puesta en marcha del sistema, como que conociera el dinero que tiene acumulado en cada uno de los establecimientos donde ha hecho compra para atraerlos nuevamente al comercio y que realizaran nuevas compras.

En esta acción, la comunicación que reciben los clientes es totalmente personalizada y en ella se recuerdan las claves para acceder al área privada de la página web de la tarjeta i-Más para poder consultar sus puntos.





### 8. *Campaña #ElFuturoQueCompras (julio 2020)*

En julio, coincidiendo con el lanzamiento a nivel autonómico de la campaña de Confecomerç CV #ElFuturoQueCompras, la tarjeta i-Más se sumó a esta iniciativa y la difundió entre todos los clientes del programa de fidelización.

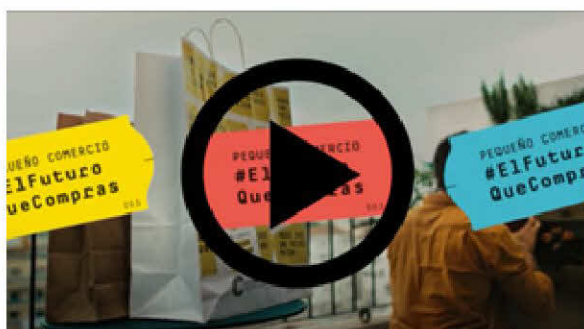
El objetivo de esta campaña de concienciación era ayudar a las personas consumidoras a reflexionar sobre su futuro y ayudarles a ser conscientes de la repercusión que tiene en su entorno más próximo cada una de las decisiones de compra que realiza. Cuando el cliente elige comprar en un comercio i-Más, está apostando por el futuro de su localidad.

La campaña se difundió en redes sociales y a través de e-mail marketing.



- ¿Cuál es el precio de tenerlo todo a mano?
- ¿Cuánto vale un "buenos días, corazón"?
- ¿Cuál es el precio de la originalidad?
- ¿Cuánto vale encontrar lo que siempre has buscado?
- ¿Cuánto vale el mejor de los consejos?
- ¿Cuánto valen las cosas que te importan verdaderamente?

En tarjeta i-Más y Confecomerc CV creemos que el futuro se compra, aunque nadie pueda ponerle precio. Porque cada una de tus compras construye el mañana que tendremos. Si lo haces en el pequeño comercio, ese futuro será más justo y equitativo, la riqueza se quedará cerca de ti y no en cuentas lejanas, las personas y la salud estarán por delante y nuestra manera de vivir será más sostenible. Te lo contamos en este vídeo:



Ayúdanos a construir hoy el mañana que queremos. Con un consumo responsable y pequeñas acciones individuales que nos benefician a todos.

Cuando compras en el Pequeño Comercio, no solo estás comprando lo que tú necesitas, estás comprando un futuro mejor para todos. Más vivo, justo, local, social, responsable y sostenible.

PEQUEÑO COMERCIO #ElFuturoQueCompras

### 9. Campaña Vuelta al cole y comuniones (agosto-septiembre 2020)

Tras las vacaciones llega el momento de volver a la actividad. Pero este año esta vuelta a la actividad fue mucho más especial, porque coincidía con la vuelta al cole de los escolares de la Comunitat Valenciana tras seis meses



## Memoria de Actividades 2020

---

con los colegios y centros educativos cerrados, por lo que se decidió hacer una campaña específica de “Vuelta al Cole”. Además, coincidió con la celebración de las Primeras Comuniones (agosto-octubre) en la mayoría de poblaciones de la Comunitat Valenciana, por lo que los comercios vinculados con la infancia cobraban especial protagonismo.

Con esta campaña recordábamos a los clientes que en los comercios adheridos a la tarjeta i-Más encontrarían todo lo necesario para equipar a los menores en la vuelta a las aulas (librería-papelería, textil, juguetes, zapatería, electrónica, etc.)

Esta campaña se difundió en redes sociales.



### 10. *Campaña Otoño (octubre 2020)*

Con el otoño comienza una nueva temporada y por ello realizamos una campaña publicitaria en redes sociales para atraer a los clientes a los comercios adheridos y conocer las nuevas propuestas.



### 11. *Campaña “Ruleta de premios i-Más” (octubre 2020)*

Las limitaciones por razones de Salud Pública para reducir los contagios de la COVID-19 han tenido como consecuencia una importante disminución del flujo de personas en las calles comerciales y en los comercios adheridos, lo que nos han obligado a redirigir muchas de nuestras actuaciones al ámbito digital (web y redes sociales) para atraer a potenciales nuevos clientes o a usuarios “dormidos” (sin compras en un periodo de tiempo) a los comercios adheridos.

Con esta campaña, realizada en redes sociales y difundida también a través de Whatsapp, web y e-mail marketing, se buscaba aumentar la notoriedad de la tarjeta i-Más y de los comercios adheridos, premiar a los usuarios del sistema de fidelización y captar nuevos clientes.

A través de un juego (ruleta de premios) al que se podía acceder desde la aplicación Easypromos (<https://pr.easypromosapp.com/p/904058>), la campaña proponía la participación de los usuarios, que podían conseguir algunos de los premios incluidos:

- 4 tarjetas regalo i-Más de 25 euros para gastar en el comercio adherido
- 30 delantales
- 15 camisetas

- 10 bolsas de tela

Los clientes debían ir al comercio adherido a recoger sus premios de forma que conseguíamos una movilización de los clientes desde el espacio digital al físico de forma concertada previamente para garantizar todas las medidas de seguridad.



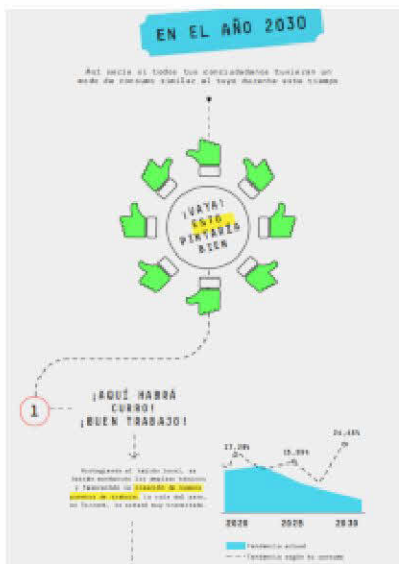
### 12. Campaña #ElFuturoQueCompras/Encuesta web (octubre-noviembre 2020)

## Memoria de Actividades 2020

A finales de octubre Confecomerç CV lanzó una nueva acción dentro de la campaña #ElFuturoQueCompras a la que se sumó la tarjeta i-Más. La nueva acción se desarrolló en formato digital y se difundió a los clientes de la tarjeta de fidelización a través de e-mail marketing y Whatsapp.

Siguiendo con el eje de comunicación que lanzamos en junio, esta nueva campaña buscaba que el consumidor reflexionara sobre las repercusiones que en su entorno más cercano tiene el elegir un sitio u otro para hacer sus compras. De forma simpática, a través de una *encuesta/oráculo*, nos aventuramos a adivinar cómo sería su pueblo o ciudad dentro de 10 años. ¿Habría propiciado que sea un lugar lleno de vida, donde se cree riqueza y haya prosperidad? ¿Un lugar en el que cualquiera querría vivir? O por el contrario ¿habría contribuido a la destrucción de comercios y de empleos y a crear un entorno sin dinamismo y falta de singularidad?

Queríamos que calara la idea de que era el momento de actuar y que debíamos tomar las mejores decisiones para construir el futuro que queremos.



Las claves de esta acción fueron:

- Campaña digital: Web, difusión en redes y publicidad digital

- Experiencia de usuario: Máxima personalización para una total conexión e identificación de los clientes/usuarios con lo local
- Reflexión a través del juego: Mensajes simpáticos pero con mensaje profundo para cambiar hábitos de consumo

### 13. ***Campaña Black Friday #UnFuturoMenosBlack (noviembre 2020)***

Con el objetivo de atraer a los clientes hacia el comercio de proximidad e incentivar el consumo a nivel local en un mes en el que desde hace unos años imperan los descuentos ofrecidos por los grandes operadores y ecommerce, lo que paraliza las compras hasta el fin de semana del Black Friday, en noviembre se realiza una campaña que busca adelantar las compras, sin recurrir a los descuentos directos, recordando las ventajas y el ahorro permanente que ofrece la tarjeta i-Más.

Esta acción, que sigue la estrategia de #ElFuturoQueCompras, lleva por lema #UnFuturoMenosBlack y busca sensibilizar también a los consumidores sobre las agresivas campañas de descuento de los grandes operadores y el perjuicio que eso genera sobre el pequeño comercio de proximidad.

La promoción, que se difunde directamente a los clientes de la tarjeta i-Más a través de una campaña de e-mail marketing y a través de redes sociales, se planteó como un sorteo para convertir al pequeño comercio en una alternativa de compra frente al Black Friday voraz que plantean los grandes operadores.

Para ello, se propuso a los clientes realizar sus compras en el pequeño comercio asociado entre el 16 y el 29 de noviembre para entrar en el sorteo de 15.000 euros en vales de compras. Estos premios se repartirían entre las tres provincias de la siguiente forma: 1 premios de 1.000 euros y

## Memoria de Actividades 2020

---

20 de 200 euros en cada una de las provincias. Los premios se debían gastar en el comercio asociado la primera semana de diciembre.



Imagen de la campaña

Para que los clientes pudieran conseguir alguno de los premios tenían que hacer una compra mínima de 10 € en cualquier comercio adherido a la campaña. Cada compra daba derecho a una participación.

Posteriormente el cliente subía una foto del ticket de compra a la plataforma del sorteo, indicando sus datos personales. Los sorteos se realizaron el 30 de noviembre. Los premios se debían consumir entre el 1 y el 5 de diciembre.



#### 14. Campaña Navidad (diciembre 2020)

Para la campaña de Navidad del mes de diciembre se diseña una estrategia que aúna las propuestas de la campaña de la Generalitat Nadal és valencià y de la campaña de Confecomerç CV, que sigue la línea estratégica #ElFuturoQueCompras.

La campaña publicitaria se difunde a través de e-mail marketing, Whastapp y redes sociales y se complementa con promociones exclusivas para los clientes de la tarjeta i-Más.

#### Campañas dirigidas a comercios

A la vista de los buenos resultados obtenidos con esta línea estratégica de dinamización del sistema de la tarjeta i-Más en la localidad iniciado en 2019, para este ejercicio se han realizado dos campañas más dirigidas directamente a

los comercios adheridos para motivarlos, incentivar la utilización del sistema y promover el aprovechamiento de las herramientas que ofrece.

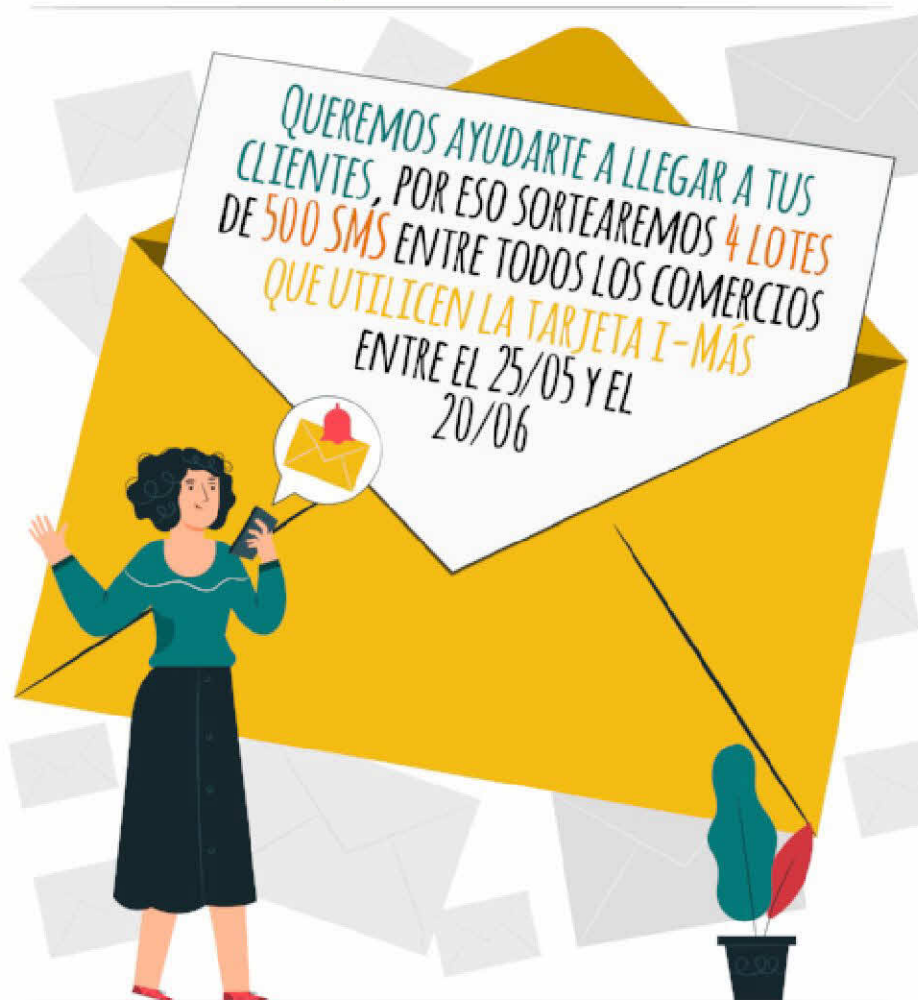
### 1. ***Campaña ¡Vuelve a ser i-Más! Sorteo de 4 lotes de 500 SMS***

En paralelo a la campaña que se lanzó para clientes i-Más en mayo de 2020, una vez la Comunitat Valenciana alcanzó la Fase 1 de Desescalada, se realizó esta acción con comercios i-Más para incentivar el uso del sistema de fidelización, ayudar a los y las comerciantes a conectar con su base de datos e introducir a los asociados en este sistema de comunicación que goza de gran efectividad y cuenta con una de las mayores tasas de conversión en la actualidad.

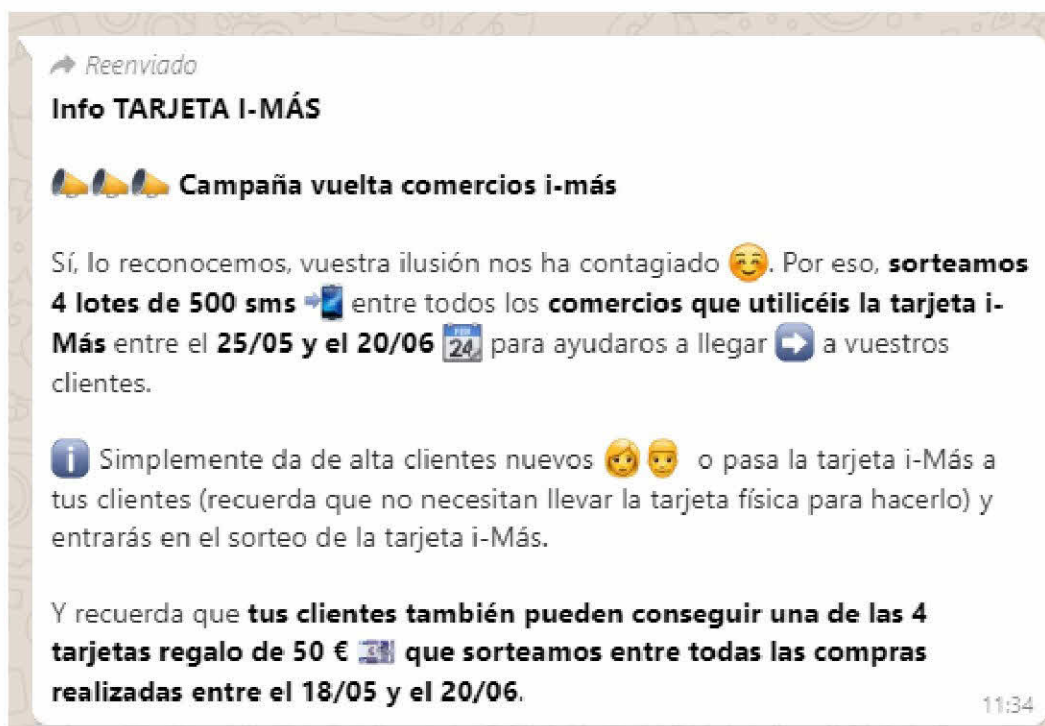
La campaña consistió en el sorteo de 4 lotes de 500 SMS entre todos los comercios que utilizaran el sistema de fidelización entre el 25/05 y el 20/06. Estos lotes de mensajes les permitían a los comercios realizar campañas de comunicación directa con su base de datos de clientes desde el propio programa de fidelización.



HOLA, SABEMOS QUE HAS VUELTO CON ILUSIÓN!!!



Whatsapp informativo campaña



### 2. Campaña promoción redes

El objetivo de esta acción era motivar a los comercios para compartan los contenidos y las campañas de la tarjeta i-Más en sus propias redes sociales y entre sus clientes. Para ello, se sorteó un premio de una campaña de publicidad en Facebook e Instagram entre todos los comercios que comentaran o compartieran los contenidos del último trimestre del año.

#### Promoción comercios en redes

Por otro lado, el Plan de Marketing y Publicidad de la tarjeta i-Más para 2020 contemplaba la puesta en marcha de una campaña de promoción de los comercios i-Más en Facebook con la promoción del “**Comercio de la semana**”. El objetivo de esta acción es dar a conocer los comercios adheridos al sistema y atraer clientes y potenciales clientes hacia su establecimiento.

## Memoria de Actividades 2020

---

Semanalmente se publicó una reseña con los datos relevantes del comercio y se invitó a los seguidores de la tarjeta i-Más en redes sociales a compartir la publicación. También se realizará publicidad en Facebook e Instagram para conseguir un mayor alcance.

Entre todos los usuarios (seguidores de las redes sociales) que compartían los contenidos se sorteó una tarjeta regalo i-Más de 25 euros para gastar en el establecimiento promocionado.

De esta manera, captábamos potenciales nuevos clientes para el comercio, clientes habituales, clientes que podían no ser usuarios de la tarjeta i-Más, o clientes que, a pesar de tener la tarjeta de fidelización, nunca la habían utilizado en el establecimiento publicitado.

Estas publicaciones han obtenido unos alcances medios en redes de 4.857 personas.



Tarjeta i-más

3 de febrero · 🌐



🎁 **SORTEO:** La tarjeta i-más te invita esta semana a visitar [Calzados y Reparación Puri](#) de Benetússer. Si compartes esta publicación durante esta semana entras en el [#sorteo](#) de una tarjeta regalo de 25€ para gastar en Calzados Puri.

Plazo para participar (Lunes 03 al domingo 09 de febrero, 2020)

\*Caduca a los 90 días desde su fecha de emisión... [Ver más](#)

## Comercio de la Semana

del 03 al 09 febrero, 2020

### Calzados Puri (Benetússer)



Tú y 33 personas más

16 comentarios 61 veces compartido

La publicidad se interrumpió durante el tiempo que se decretó el cierre de todas las actividades no esenciales y se reanudó tras la reapertura de los comercios.

Esta campaña continuará durante el año 2021.

### 2. Nuevas funcionalidades de la tarjeta i-Más: jornadas informativas (NO SOLICITA SUBVENCIÓN)

Para dar el salto definitivo y pasar de los descuentos como gancho comercial a una estrategia global de gestión y promoción del comercio, y afrontar esta nueva etapa comercial con todo el potencial que un programa de fidelización de la talla de la tarjeta i-Más ofrece al comercio tradicional, se han incorporado en 2020 al sistema nuevas herramientas de fidelización, comunicación y explotación de la información.

Para dar a conocer las nuevas funcionalidades del sistema, se han realizado dos jornadas informativas con los comercios asociados.

La primera de ellas tenía como objetivo dar a conocer a los comercios los “Desarrollos, novedades y propuesta de actuaciones de la tarjeta i-Más”.

Se repasaron:

- Novedades del sistema
- Herramientas y funcionalidades en desarrollo
- Próximas campañas



Además, el 15 de octubre se realizó una jornada informativa por videoconferencia para abordar en exclusivo el funcionamiento de los nuevos contratos digitales, una de las nuevos desarrollos implementados en 2020.

En esta reunión los comercios y asociaciones adheridas al sistema de fidelización pudieron conocer y ver cómo funciona esta nueva herramienta que les permite dar de alta clientes nuevos prescindiendo de los contratos en papel. Conocieron las ventajas de este nuevo sistema de alta, que simplifica el acceso y el uso del sistema, supone un ahorro en costes y una mejora a nivel de sostenibilidad, y permite cumplir con mayor rigurosidad con la normativa protección de datos.

En esta reunión se facilitaron manuales de uso y piezas de comunicación para que los comercios pudieran empezar a utilizar esta nueva herramienta con sus clientes.



## Nuevos contratos digitales

### Presentación



#### B.1.6. Medios utilizados

- Newsletters: 12
- Redes sociales: Facebook e Instagram
- Herramientas gestión encuestas online
- Herramientas gestión promociones (Easypromo)
- [www.tarjetaimas.com](http://www.tarjetaimas.com)

## Memoria de Actividades 2020

---

- Materiales promoción punto de venta

### **B.1.7. Fechas de realización**

Enero-octubre 2020 (indicado junto a la acción)

## **MEMORIA DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA TELEMÁTICO EN RED DE LA TARJETA I-MÁS**

### **C.1. MANTENIMIENTO DE SISTEMA TELEMÁTICO EN RED DE LA TARJETA I-MÁS**

#### **C.1.1. Concepto**

Mantenimiento del sistema telemático en red de la tarjeta i-Más

#### **C.1.2. Descripción y objetivos**

La aplicación de tecnologías supone una oportunidad incuestionable para optimizar la gestión de las pymes de comercio y, hoy en día, contar con un sistema de fidelización es un básico para cualquier comercio.

Por eso, la Associació de Comerciants Benetússer, en colaboración con Confecomerç CV, pone a disposición de los comerciantes asociados un potente sistema de fidelización con una marca y tarjeta común con la que presentarse al consumidor final.

El programa de fidelización que permite a la asociación alcanzar este objetivo es la tarjeta i-Más, presente desde 2009 en una veintena de localidades de la Comunidad Valenciana.

Con este programa de fidelización, Confecomerç CV, las asociaciones y los comercios participantes pueden ejercer una labor positiva sobre el conjunto del sector que se traducirá en los siguientes objetivos:

- Dinamizar y revitalizar el comercio urbano de la Comunidad Valenciana
- Posicionar el comercio como activo de la ciudad
- Mejorar la competitividad de los comercios locales

Las asociaciones y comercios participantes pueden gestionar la información general sobre hábitos, estacionalidad y evolución de las compras en su localidad con las que apoyar iniciativas prácticas que incentiven las compras y mejoren de forma continua la relación entre cliente y comercio tradicional.

Además logramos reducir la pérdida de empleo y el número de cierres en los comercios tradicionales y contribuimos de forma efectiva al incremento de clientes frecuentes del comercio tradicional. También mejoramos de forma notable la imagen del comercio tradicional entre los ciudadanos de cada localidad.



Se trata de una potente herramienta de digitalización del pequeño comercio, hecha a su medida, que permite al comercio adaptarse y responder a los cambios de hábito de los consumidores como consecuencia de la crisis sanitaria que estamos viviendo como resultado de la pandemia mundial del coronavirus.

En su conjunto, el proyecto consigue crear una sinergia entre ciudadanos y comercios, y se erige así en un instrumento vertebrador y dinamizador de nuestros pueblos y ciudades.

### **C.1.3. Colaboración con otras asociaciones de comerciantes**

Para la realización de esta actuación se ha aprovechado la economía de escala que permite a los comercios y a las asociaciones acceder a un software de gestión y promoción de su comercio, que además les ofrece informes y estadísticas en tiempo real a un precio inferior al que obtendrían de hacerlo individualmente.

Todas las asociaciones y comercios adheridos comparten un mismo software que se personaliza para cada usuario y que está en la nube. El servicio de asistencia técnica también está unificado y permite detectar errores y potenciales nuevos desarrollos con mayor celeridad.

En concreto, las asociaciones de comerciantes con las que ha colaborado son:

Confecomerç CV, CAAdA, Asoc. Comerciantes FECAP, Benetússer Chip, Unió Comerç Benicarló, AEBl, ACIS Bocairent, ACI, Associació Comerç Burjassot, Castelló Espai Comercial, GRECARVAL, Asociación Comerciantes Moncada, ACCO, Asoc. Comerciantes Santa Pola, Asoc. Comerciantes Villena, UCOVI, Asociación Empresarial de Picanya, Asociación del Mercado de los Pinos de Manises.

### **C.1.4. Descripción de las actuaciones realizadas**

La actuación para la que se ha solicitado subvención consiste en el mantenimiento del software de la tarjeta i-Más, que se realiza durante todo el año.

Además, dentro de las labores de actualización y mantenimiento en 2020 se ha realizado el cambio del sistema de la tarjeta i-Más de BENETUSSER a **sistema virtual**, compatibilizando el uso del programa informático con y sin tarjeta chip. De este modo, los comerciantes pueden realizar toda la gestión de las altas y los puntos de los clientes sin necesidad de utilizar lectores ni tarjetas de plástico.

Los resultados que hemos conseguido con esta actualización son:

- Reducción de plásticos
- Reducción de costes
- Incremento de las altas de clientes
- Incremento de las operaciones de compra
- Aumento de la movilidad de los clientes
- Incorporación de nuevos comercios al sistema

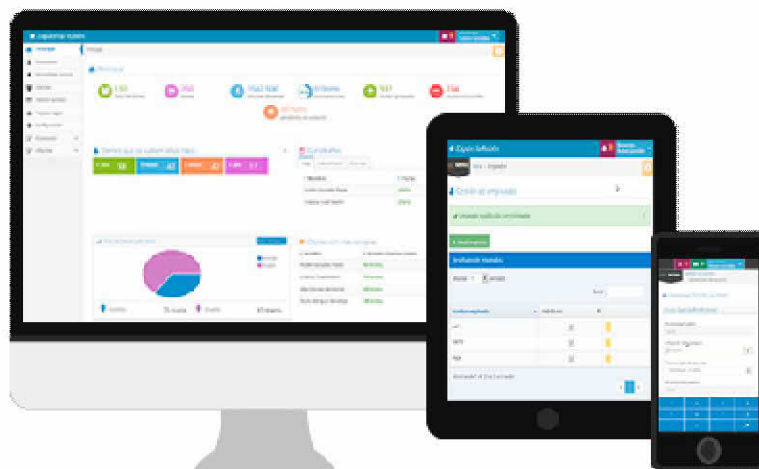
## C.2. ANALISIS PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA TELEMÁTICO EN RED DE LA TARJETA I-MÁS (No solicita subvención)

La tarjeta i-Más es un sistema telemático en red que pone al alcance del comercio adherido de la Comunidad Valenciana un software común que les permite trabajar un programa de fidelización con sus clientes totalmente personalizado, como si se tratara de un sistema independiente, pero formando parte de una red de comercios que utilizan la misma marca y la misma comunicación.

Con este programa de fidelización, los comercios participantes pueden captar y retener clientes a través de herramientas que, hasta ahora, estaban reservadas a grandes compañías con una infraestructura importante y con unos costes muy altos para cualquier pequeño comercio. La clave para ello es la participación de la Confederación autonómica como promotora y supervisora de la iniciativa, y las asociaciones y comercios adheridos en su papel de fuente de información y análisis, que posteriormente se incorpora al software desarrollado para enriquecerlo y hacerlo más potente para los comercios participantes.

En 2020, en paralelo a la incorporación de nuevos comercios al sistema, se ha avanzado en el desarrollo tecnológico de la herramienta y la mejora de su uso y se han incorporado nuevas funcionalidades que permiten a los comerciantes mejorar la calidad del servicio a sus clientes y obtener más información, tanto cuantitativa como cualitativa.

Esto es posible gracias a la labor de investigación y análisis de Confecomerç CV, en colaboración con las asociaciones, que finalmente se traduce en un nuevo software para los comercios adheridos más ágil, sencillo e intuitivo y ubicado en “la nube”; y en nuevas funcionalidades, que actualizan continuamente el programa informático.



Los desarrollos realizados durante 2020 han sido:

- **Nuevo filtro "Puntos Cliente" en Campañas** (para clasificar a los clientes en función del número de puntos que tienen acumulados en vuestro establecimiento).

Edad

Sexo

Procedencia

Transacciones en periodo

Número de transacciones

Compra media

Importe de compra

Puntos cliente

Mayor o igual a 10 €

Menor a 10 €

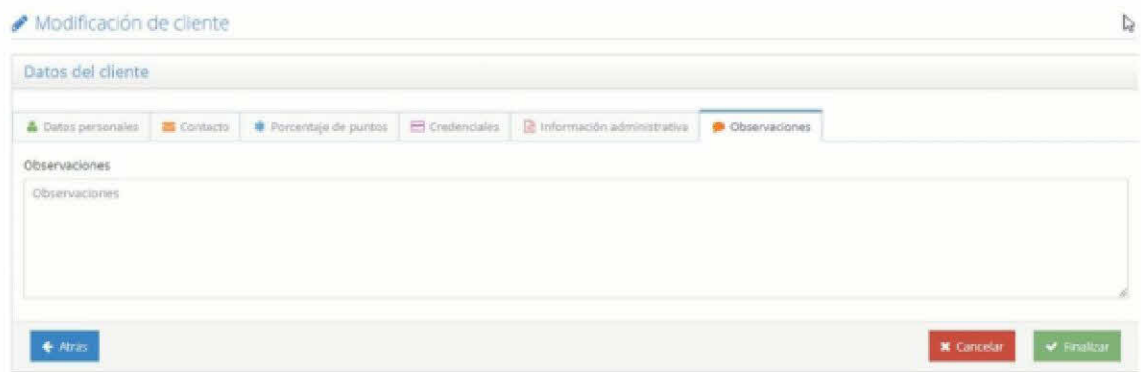
Entre 10 y 10 €

Cumpleaños en periodo

No vuelven desde hace...

Porcentaje de puntos

- Posibilidad de poner **fecha de caducidad a tarjetas regalo del comercio y la asociación** (servirá para incentivar el consumo de las tarjetas regalo).
- **Contador de caracteres para envío de SMS.**
- Mejora opción **compartir clientes entre asociaciones.**
- **Gestión Tienda Online desde Acceso Comercio** (para grupo de comercios y asociaciones).
- Posibilidad de enviar **email de confirmación al dar de alta una tarjeta regalo global.**
- Posibilidad de añadir un **campo "Observaciones" en ficha de cliente** personalizable según decida la Asociación.



- Enviar email a administración de la Asociación cuando se realiza un consumo de una tarjeta regalo global en un comercio
- Acceso más rápido a la Asociación evitando pasar por "estadísticas" por defecto.
- Otras mejoras API.
- **Virtualización de los contratos de clientes** (aceptación Condiciones Generales)
  - 4 tipos de alta:
    - **Contrato en papel** (tradicional)
    - **Envío e-mail aceptación C.G.**
    - **Envío sms aceptación C.G.**
    - **QR asociación o comercio**
  - Con este desarrollo culmina el proceso de digitalización del programa de fidelización.

## Funcionamiento

El comercio da de alta al cliente

Contrato en papel  
(firma!)

Envío de un e-mail con  
link aceptación C.G.

Envío de un SMS con  
link aceptación C.G.

El cliente se da de alta

QR asociación

QR comercio



*Ejemplo SMS recibido por el cliente*

Además, en 2020 se han desarrollado [vídeo tutoriales](#) para facilitar a los comercios adheridos el conocimiento y uso de las herramientas que les ofrece su software de fidelización y resolver posibles dudas. Los vídeos les explican, por ejemplo:

- Cómo hacer duplicados de tarjeta
- Cómo hacer tarjetas regalo
- Cómo hacer campañas y enviar SMS
- Cómo modificar o crear nuevos porcentajes de descuento