



### FICHA TÉCNICA

**Entidad:**  
Gobierno de Castilla-La Mancha y CERMI, ASUCAM, ACES y ANGED

**Ubicación sede (provincia):**  
Toledo (Gobierno de Castilla - La Mancha)

**Facturación (2021):**  
NA

**Número de empleados (2021):** NA

### ¿A QUÉ RETOS RESPONDE ESTA INNOVACIÓN?

- Transición a una economía descarbonizada
- Una economía circular eficiente
- Consenso en la nueva movilidad urbana
- Reducción de las desigualdades sociales
- Atracción de talento y formación continua
- Consumidor consciente e informado
- Salud y conveniencia como prioridad
- El Gran Consumo sector esencial y resiliente
- Digitalización segura de la cadena
- Colaboración público-privada



### ¿En qué consiste?

El Gobierno de Castilla-La Mancha y CERMI\*, de la mano de ACES, ANGED y ASUCAM han impulsado el Programa de Compra Asistida, un convenio de colaboración cuyo objetivo es implementar un servicio de apoyo a la compra para personas mayores y con discapacidad.

Bajo este convenio, los empleados de los establecimientos adheridos están ofreciendo asistencia personalizada a aquellas personas mayores o con discapacidad que lo soliciten. A modo de ejemplo, se les ofrece realizar el embolsado de los productos y llevarlos a su vehículo, así como indicar el itinerario más adecuado para realizar una compra. Si bien la mayor parte de medidas van orientadas a mejorar la experiencia de compra presencial, **el programa también cuenta con medidas para facilitar la compra en línea y los servicios de recogida**, mejorando su accesibilidad.

Para adherirse al programa, los establecimientos deben realizar una evaluación sobre la accesibilidad integral de sus instalaciones y servicios, crear puntos de acceso e información (físicos y virtuales) y señalar la existencia del servicio. Además, **el personal encargado de prestar asistencia debe pasar por una formación impartida por CERMI**, a fin de comprender las necesidades de los colectivos a atender y como satisfacerlas.

El Programa de Compra Asistida ya se ha implementado en cerca de 50 establecimientos de enseñas como Alcampo, Consum, Carrefour, El Corte Inglés y Mercadona. A largo plazo, el Gobierno de Castilla-La Mancha espera incrementar el número de establecimientos adheridos e impulsar el programa a fin de que se pueda replicar en otras CC.AA.

\* CERMI: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

### ¿Por qué destacamos esta innovación?

El Programa de Compra Asistida es un ejemplo de **colaboración público-privada** entre la administración autonómica, el Gran Consumo y el tercer sector. Se trata de una medida que destaca por los siguientes motivos:

- El programa facilita a las personas mayores o con alguna clase de discapacidad acudir a hacer la compra con autonomía, incrementando su bienestar y calidad de vida.
- La evaluación de accesibilidad obligatoria para adherirse al programa permite identificar puntos débiles y corregirlos, mejorando la experiencia de los consumidores independientemente de que soliciten el servicio de asistencia.
- Se han establecido sistemas para determinar la satisfacción de los usuarios y una comisión de seguimiento para evaluar su desarrollo, fomentando la mejora continua.



### ¿Quién más?

El Programa de Compra Asistida destaca por ser un proyecto de colaboración público-privada que ha integrado los esfuerzos y capacidades del Gran Consumo, el tercer sector y la Administración para mejorar la accesibilidad del sector a nivel regional. No obstante, existen diversas enseñanzas de distribución que han puesto en marcha iniciativas similares a título individual. Es el caso, por ejemplo, del programa ASISTE de Covirán, mediante el cual se ofrece asistencia a personas con discapacidad en algunos de los establecimientos de la cooperativa.

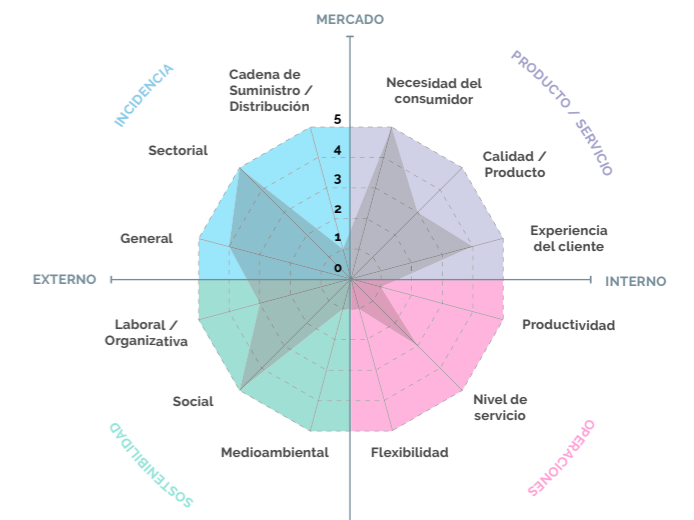
Más información:  
<https://consumo.castillalamancha.es/node/23820>

### ¿Cuál es su contribución?

El Gran Consumo cuenta con una larga trayectoria en materia de accesibilidad universal, mejorando aspectos como la anchura de los pasillos, la altura de las estanterías y adaptando carros. Sin embargo, en el caso de algunos consumidores, continúa siendo necesaria una ayuda externa para realizar determinadas acciones, lo que reduce su autonomía.

Mediante este programa, los establecimientos adheridos no solo mejoran su nivel de accesibilidad general, también **facilitan el apoyo necesario para que las personas con más dificultades puedan acudir a comprar físicamente** sin necesidad de ir acompañadas.

### ¿Cómo valoramos su impacto?



INCIDENCIA	PRODUCTO / SERVICIO	SOSTENIBILIDAD	OPERACIONES
MERCADO	MERCADO	CADENA DE SUMINISTRO	CADENA DE SUMINISTRO
EXTERNO	INTERNO	EXTERNO	INTERNO

¿A QUÉ OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE RESPONDE ESTA INNOVACIÓN?

