

## BASES 2020

### **Premio “Primero, los clientes” – Edición Especial por la COVID-19 Reconocimiento a las buenas prácticas empresariales implementadas en beneficio de los consumidores**

**¡Las buenas prácticas empresariales en épocas de crisis sí hacen la diferencia en el consumo!**

#### **¿Qué es el Premio “Primero, los clientes”?**

Es un reconocimiento implementado por el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, con el objetivo de promover las buenas prácticas implementadas por las empresas privadas y públicas, y gremios empresariales, en beneficio de los consumidores a nivel nacional.

El concurso tiene por finalidad identificar a aquellas empresas, privadas o públicas, que hayan implementado prácticas en atención de sus clientes que destaquen por haber ido más allá del cumplimiento de sus obligaciones legales materia de protección al consumidor y reconocer públicamente este accionar con el propósito de promover la réplica de estos casos de éxito empresarial en el mercado.

Con esta iniciativa, el Indecopi busca orientar la atención de los consumidores en las empresas privadas y públicas hacia una gestión de calidad, enfocada a la satisfacción del consumidor.

Considerando la coyuntura por la que atraviesa nuestro país como consecuencia del brote del COVID-19, el Indecopi presenta una “Edición Especial” de este certamen con el convencimiento que los esfuerzos que vienen realizando las empresas por la satisfacción de sus clientes de manera responsable y dedicada antes y durante la crisis sanitaria, deben ser reconocidos y replicados en todo el país, como un mensaje de aliento hacia la continuidad de un comercio solidario y justo que fortalezca las relaciones de consumo en el mercado nacional, con especial protección de aquellos consumidores que se encuentran en situación de vulnerabilidad, como son las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

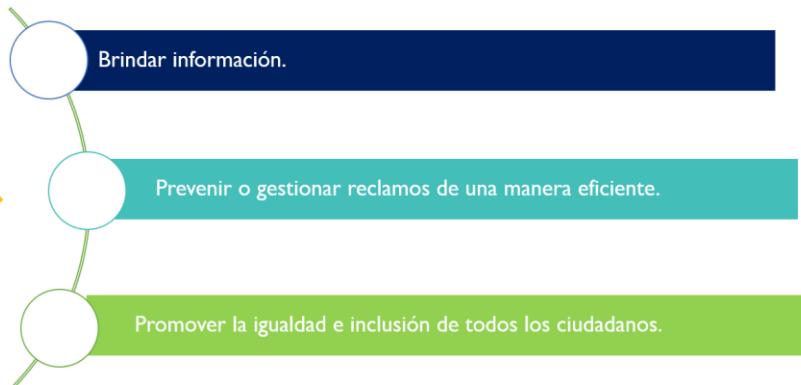
En ese contexto, esta nueva edición del Premio “Primero, los clientes” se realizará de manera virtual en todas sus etapas, incluida la premiación, conforme a lo establecido en las presentes Bases 2020, en cumplimiento de las disposiciones establecidas por el gobierno peruano para la nueva convivencia social.

Cabe mencionar que las buenas prácticas empresariales que postulen en esta “Edición Especial” serán evaluadas por un Jurado calificador independiente compuesto por representantes de los sectores público y privado. Los nombres de los miembros del Jurado serán de conocimiento público.

Con esta iniciativa, el Indecopi busca incentivar un comportamiento empresarial responsable en el mercado, que beneficie la atención de los consumidores a través de la promoción de la gestión de la calidad y la solución de conflictos de consumo de manera eficiente y oportuna, con especial atención en aquellos que puedan producirse en situaciones excepcionales como las que nos encontramos atravesando.

## ¿QUÉ ES UNA BUENA PRÁCTICA?

Es toda aquella actividad concreta que haya realizado una empresa para:



Impacto

Innovación

Réplica

 Indecopi

Las buenas prácticas empresariales se destacan en el mercado, al ser actividades concebidas en beneficio de los consumidores, que van más allá del cumplimiento de las obligaciones que las normas nacionales imponen, para la protección de los consumidores en la comercialización de productos o servicios y constituyen una señal de confianza de las empresas a sus clientes.

Síguenos:

 /PrimerLosClientes

 @PrimerClientes

## Principales características de una buena práctica en protección al consumidor

### Impacto

- Debe haber generado un cambio positivo antes o durante la actual coyuntura por la COVID-19, haber contribuido a la prevención o solución de conflictos de consumo, mejorar los procesos o debe haber incidido de alguna manera en la satisfacción del cliente o en la protección del ambiente.
- El resultado alcanzado debe verse reflejado a través de indicadores concretos.
- *Por ejemplo, si mejoraste tus procedimientos de entrega de productos en cumplimiento de los protocolos sanitarios, puedes hacer una comparación de la satisfacción de tus clientes con un antes y después de la pandemia.*
  - ¡DEMUESTRA QUE TU IDEA FUNCIONÓ!

### Innovación

- La actividad debe ser novedosa, diferente, mejor que otras experiencias similares.
- Se busca reconocer y premiar aquellas experiencias que hayan sido concebidas yendo más allá de cualquier mandato legal, con el propósito de brindar un mejor servicio o producto, en beneficio de los consumidores.
- *Por ejemplo, no resultaría innovador implementar un Libro de Reclamaciones, pero si podría serlo la creación un sistema de atención en línea durante la actual pandemia por la COVID-19 que te permita evitar conflictos de consumo.*
  - ¡HICIMOS LO QUE NADIE MÁS HIZO!

### Réplica

- Que tu esfuerzo por ser los mejores en la satisfacción al cliente y tus logros sean reconocidos es excelente y te convierte en un ejemplo de éxito empresarial. Pero, compartir tus experiencias para que otros sigan tus pasos, contribuye a un comercio solidario y responsable para todos durante y después de la pandemia por la COVID-19.
- El Indecopi publicará los datos de los ganadores y la descripción de sus buenas prácticas, cuál fue el problema identificado y cómo esa idea logró mejorar la situación.
  - ¡SI NOSOTROS PUDIMOS LOGRARLO, !TODOS PODEMOS!

## Categorías



 Indecopi

### MECANISMOS DE INFORMACIÓN

- Canales de comunicación destinados a otorgar información que pueden ser considerados buenas prácticas por la forma, oportunidad, relevancia, lenguaje amigable, entre otros.
- Experiencias de los consumidores (feedback) sobre sus niveles de satisfacción que haya permitido implementar mejoras.

### ATENCIÓN DE RECLAMOS

- Iniciativas orientadas a la resolución y atención de quejas y reclamos.
- Se entiende por reclamo a la expresión de malestar de un consumidor frente a una situación sobre la cual no está satisfecho, ya sea por el producto o servicio en sí mismo, en tanto una queja, involucra la disconformidad relacionada a la atención o por el trato recibido.
- Incluye también cualquier acción implementada para mantener al consumidor satisfecho y sin incertidumbre sobre el procedimiento a seguir.

### IGUALDAD E INCLUSIÓN

- Acciones dirigidas a promover la protección de los derechos y la igualdad de todos los ciudadanos, evitando así la discriminación en cualquiera de sus formas.
- Iniciativas que promuevan el empoderamiento y la inclusión de consumidores que formen parte de grupos vulnerables tales como: gestantes, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, consumidores en zonas rurales, personas LGTB, entre otros.

Síguenos:

## ¿Por qué debo participar?

- ✓ El concurso premia lo bueno y el esfuerzo que hace tu empresa y las personas que la conforman, para hacer la diferencia.
- ✓ Las mejoras prácticas empresariales implementadas en beneficio de los clientes, merecen ser reconocidas.
- ✓ La postulación de tus buenas prácticas a cualquiera de las categorías es gratuita.
- ✓ Postular es sencillo. Solo debes completar los formularios correspondientes y presentar la información y los sustentos requeridos por el Indecopi, vía correo electrónico a [primerolosclientes@indecopi.gob.pe](mailto:primerolosclientes@indecopi.gob.pe) y [autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe) o a través de la Mesa de Partes Virtual ingresando al enlace URL: <https://www.indecopi.gob.pe/envio-de-documentos>.
- ✓ El Indecopi reconocerá a las mejores prácticas empresariales en protección al consumidor que sean seleccionadas como finalistas del certamen, serán invitados a la ceremonia virtual de premiación donde se remitirá un certificado digital de reconocimiento como finalista.
- ✓ En la ceremonia virtual, el Indecopi reconocerá a las mejores experiencias que resulten ganadoras de cada categoría del Premio “Primero, los clientes” – Edición Especial por la COVID-19, los primeros lugares recibirán un certificado digital del puesto logrado.
- ✓ Los datos de las empresas ganadoras y sus buenas prácticas empresariales serán difundidos a través de los canales digitales de comunicación a cargo del Indecopi, así como de las redes sociales del certamen.
- ✓ El reconocimiento a las mejores prácticas también será publicado por el Indecopi, mediante una nota de prensa que será difundida luego de la ceremonia virtual a los medios de comunicación masivos a nivel nacional.

## ¿Cómo participar?

1. Leer y cumplir con las **Bases 2020**.
2. Completar el formato de postulación, que puede descargar en: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe).
3. Presentar la información que sustente los logros de la buena práctica empresarial, enviar el logotipo de la empresa, adjuntar fotos y/o un video de 3 minutos.
4. Remitir el formato de postulación y los sustentos de tu buena práctica a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor vía los correos electrónicos a [primerolosclientes@indecopi.gob.pe](mailto:primerolosclientes@indecopi.gob.pe) y [autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe) o a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi ingresando al siguiente link: <https://www.indecopi.gob.pe/envio-de-documentos>. Cabe señalar que estos documentos serán recibidos hasta las 23:59 horas del 31 de octubre de 2020. Aquellas que sean presentadas fuera de plazo no serán consideradas.

### ¿Quiénes pueden participar?

Pueden participar empresas privadas y públicas, y gremios empresariales a nivel nacional, no limitándose a aquellas que son del ámbito de regulación del Indecopi, que hayan implementado buenas prácticas en beneficio de los consumidores en cualquiera de las categorías del Premio “Primero, los clientes”, y que demuestren:

- Compromiso con la satisfacción de las necesidades de los consumidores.
- Compromiso con la protección de los derechos los consumidores.
- Actitud positiva hacia la mejora continua.
- Vocación de liderazgo en el sector empresarial

### ¿Cuál es el calendario?

## ETAPAS DEL CONCURSO



Recepción de postulaciones:  
Del 23 de julio al 31 de octubre de 2020.



Evaluación de postulaciones:  
Del 02 de noviembre al 20 de noviembre de 2020.



Premiación:  
03 de diciembre de 2020.

### ¿Quiénes evalúan las propuestas?

La evaluación de las propuestas será realizada por un Jurado multidisciplinario compuesto por personalidades del los sectores público y privado de reconocida trayectoria y credibilidad pública. Los nombres serán publicados antes de la fecha de evaluación de postulaciones en la sección web dedicada al certamen en el portal del Indecopi y en sus redes sociales.

### ¿Cómo se evalúan las postulaciones?

La evaluación se iniciará con la verificación de los requisitos formales establecidos. Luego de ello, las postulaciones que cumplan con lo señalado serán revisadas por el Jurado que seleccionará como

Síguenos:

finalistas del certamen a las mejores prácticas participantes; posteriormente elegirán las experiencias ganadoras de cada una de las categorías, analizando el impacto de la buena práctica y los resultados alcanzados en beneficio de los consumidores.

## ¿Cuáles son los criterios que el Jurado tendrá en cuenta?

### Resultados

- Impacto de la buena práctica y el beneficio generado a los consumidores.
- Sustento de su implementación e impacto mediante indicadores, fotografías y otros medios.

### Sostenibilidad

- Debe demostrar que la práctica cuenta con herramientas que permitan su permanencia en el tiempo;
- O el compromiso de la empresa para ello.

### Creatividad

- La actividad ser original e innovadora.
- Deberán indicar en qué se diferencia que otras similares y por qué es mejor, de ser el caso.

### Replicabilidad

- Descripción del problema y la solución que brindó la práctica, para que pueda ser usada de ejemplo en casos similares.

### Satisfacción del consumidor

- Demostrar cómo la práctica ha beneficiado a los consumidores, que se siente bien atendido y que se encuentra satisfecho.
- La satisfacción del consumidor se debe dar sobre la buena práctica en sí, mecanismos de queja o atención, reclamo; y no sobre todo el proceso de atención o servicio de la empresa.

## Condiciones del concurso

### 1. Acerca de los postulantes:

- Los postulantes deben ser empresas privadas o públicas formales, debidamente constituidas. Se permitirá también la postulación de gremios empresariales.
- Las empresas deben cumplir con la regulación vigente respecto de la atención de quejas y reclamos.
- Deberán presentar el formulario de postulación dentro de los plazos establecidos en el cronograma, detallando toda la información requerida de manera clara y concisa, adjuntando la información de sustento.

### 2. Acerca de las postulaciones:

- Una misma empresa podrá presentar más de una postulación, cada una deberá ser presentada con un formulario de postulación independiente.
- Se pueden presentar dos aspectos de la misma experiencia en más de una categoría.
- La descripción de las prácticas postulantes debe ser clara y concisa

- Las propuestas y sus resultados deberán estar sustentadas, las fuentes de verificación deberán ser enviadas junto con el formulario de postulación.
- Toda la información presentada se considera verdadera por el solo hecho de su presentación, si se encontrara que no se cumple esta condición en cualquier etapa del proceso de evaluación, la propuesta se descalificará automáticamente.
- No pueden postular propuestas que hayan sido ganadoras de ediciones anteriores del concurso, salvo que presenten aspectos nuevos a ser evaluados.
- No se devolverán los materiales presentados al concurso.

### **3. Sobre la continuidad de la buena práctica empresarial**

- Las empresas ganadoras deberán realizar un reporte ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor sobre la continuidad en la implementación de la buena práctica empresarial por la que fueron nominados como ganadores.

### **4. Prerrogativa del jurado:**

- 4.1 Bastará mayoría simple para las decisiones del jurado.
- 4.2 Las deliberaciones y decisiones del jurado son reservadas e inapelables.
- 4.3 En caso de ausencia prolongada de alguno de los miembros del jurado o de su imposibilidad de participar como tal, el Indecopi convocará a un nuevo integrante, sin tener que informar de ello a los postulantes.

### **5. Difusión:**

- 5.1 El Indecopi se reserva el derecho de difundir la información sobre las buenas prácticas presentadas y los participantes, las listas de seleccionados y los resultados a través de los medios que considere convenientes, sin restricciones.
- 5.2 Cualquier conflicto derivado de la interpretación de estas Bases será resuelto por el Jurado, en coordinación con la Alta Dirección del Indecopi.
- 5.3 Con la presentación del formato de postulación, el postulante otorga al Indecopi la autorización expresa para difundir y hacer uso, total o parcialmente, del contenido de su propuesta, así como cualquier información adicional que ésta presente y del material que se genere como consecuencia.

## **Informes**

Para más información sobre el Premio “Primero, los clientes” - Edición Especial por la COVID-19 visite la página web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe) o solicite una reunión virtual vía los correos electrónicos a [primerolosclientes@indecopi.gob.pe](mailto:primerolosclientes@indecopi.gob.pe) y [autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe).