

## BASES 2019

### Concurso “Primero, los clientes” Reconocimiento a las buenas prácticas implementadas en beneficio de los consumidores

**¡Las cosas bien hechas merecen ser reconocidas!**

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

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

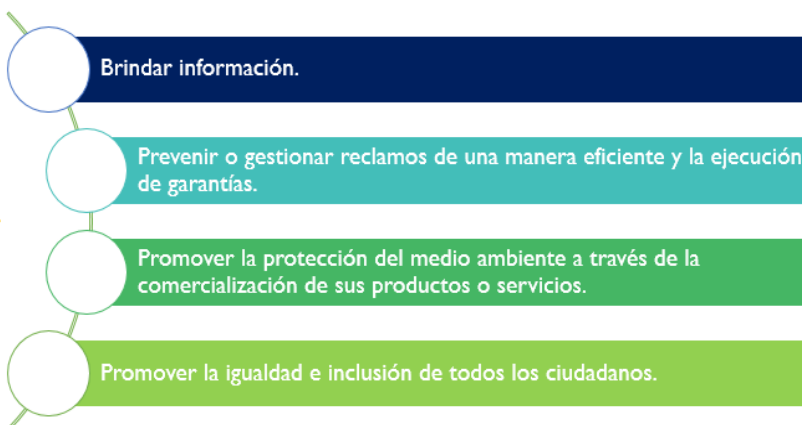
El concurso tiene por finalidad identificar a aquellos proveedores que hayan implementado prácticas en atención de clientes que destaquen por haber ido más allá de las obligaciones legales que deben cumplir los proveedores en materia de protección del consumidor, y darles un reconocimiento público para que su experiencia sirva de ejemplo al resto del mercado e incentive que modelos de éxito como suyo, puedan ser replicados.

Las buenas prácticas que postulen serán evaluadas por un jurado calificador independiente compuesto por representantes del sector público, sector empresarial, así como entidades internacionales. Los nombres de los miembros del jurado serán de conocimiento público.

Con esta iniciativa, el Indecopi busca orientar la política de atención de reclamos en las empresas privadas y públicas hacia una gestión de calidad, enfocada hacia la satisfacción del consumidor, y que procure resolver las discrepancias entre la empresa y sus consumidores de una manera eficiente.

#### ¿QUÉ ES UNA BUENA PRÁCTICA?

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



Impacto

Innovación

Réplica

Las buenas prácticas los destacan entre el resto de proveedores, al ser actividades concebidas en beneficio de sus clientes, que van más allá de las obligaciones que las normas nacionales imponen, para la comercialización de sus productos o servicios y la protección de los consumidores.

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

### Impacto

- Debe haber generado un cambio en la realidad, 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 medio ambiente.
- El resultado alcanzado debe verse reflejado a través de indicadores concretos.
- Por ejemplo, si mejoraste tus procedimientos de entrega de productos, puedes hacer una comparación de los tiempos de entrega de antes y después .
- ¡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 es innovador implementar un Libro de Reclamaciones, pero crear un sistema de atención que te permita evitar conflictos puede serlo.
- ¡HICIMOS LO QUE NADIE MÁS HIZO!

### Réplica

- Que tu esfuerzo por ser los mejores en atención al cliente y tus logros sean reconocidos es excelente, y te convierte en un ejemplo de éxito. Pero, compartir tus experiencias para que otros sigan tus pasos, contribuye a un mundo mejor para todos.
- 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 y ejecución de garantías

- Iniciativas orientadas a la resolución y atención de quejas y reclamos, y a la ejecución de garantías.
- 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, o por el trato recibido al solicitar la ejecución de una garantía, el servicio de post-venta, etc.
- Incluye también cualquier acción implementada para mantener al consumidor satisfecho y sin incertidumbre sobre el procedimiento a seguir.

### Consumo responsable

- Iniciativas que promuevan la protección del medio ambiente y/o la concientización respecto a la importancia de preservar el ecosistema, a través de la venta de sus productos o la prestación de sus servicios a consumidores finales.

### Igualdad e inclusión

- Acciones dirigidas a promover la protección de los derechos y la igualdad de todos los ciudadanos, evitando así la discriminación en cualquier 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.

### Micro y pequeñas empresas

- Para una competencia justa en igualdad de condiciones, las mypes cuentan con una categoría independiente.
- Pueden presentar las buenas prácticas implementadas en cualquiera de las categorías del concurso.

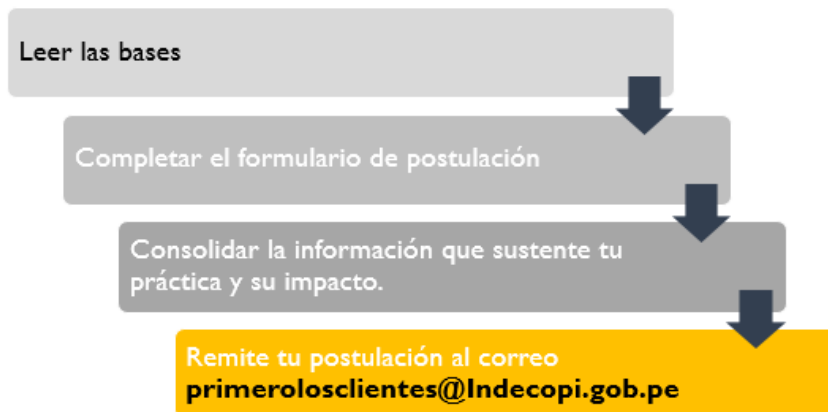
Síguenos:

### ¿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 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, deben completar los formularios correspondientes y presentar la información y los sustentos requeridos en el Indecopi, vía correo electrónico a [primerolosclientes@indecopi.gob.pe](mailto:primerolosclientes@indecopi.gob.pe) o en físico en cualquiera de las mesas de partes del Indecopi a nivel nacional.
- ✓ El Indecopi reconocerá a las mejores prácticas en protección al consumidor que sean seleccionadas como finalistas del concurso, serán invitados a la ceremonia de premiación en donde recibirán un certificado de reconocimiento como finalista. Los representantes de las empresas podrán venir acompañados de sus equipos de trabajo, prensa y medios de comunicación.
- ✓ En la ceremonia central, el Indecopi se reconocerá a las mejores experiencias que resulten ganadoras de cada categoría del concurso “Primero, los clientes”, los primeros lugares recibirán un trofeo y un certificado del puesto logrado.
- ✓ Los datos de las empresas ganadoras y sus buenas prácticas serán difundidos a través del portal web institucional del Indecopi y en las redes sociales del concurso.
- ✓ El reconocimiento a las mejores prácticas también será publicado por el Indecopi en la nota de prensa que será difundida luego de la ceremonia a los medios de comunicación masivos. Los ganadores serán invitados al estrado a recibir el trofeo y formarán parte de la foto con la que se difundirán los resultados del concurso.

## ¿Cómo participar?

### Proceso para participar



1. Leer y cumplir con las **bases**.
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 práctica, enviar el logo de la empresa, adjuntar fotos y/o un video de 3 minutos.
4. Remite el formato de postulación y los sustentos de tu buena práctica a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor al siguiente correo electrónico: [primerolosclientes@indecopi.gob.pe](mailto:primerolosclientes@indecopi.gob.pe), serán recibidas hasta las 23:59 horas del 19 de julio de 2019. Aquellas que sean presentadas fuera de plazo no serán consideradas.

También se aceptará la presentación de postulaciones vía mesa de partes de cualquiera de las sedes del Indecopi a nivel nacional, hasta el 19 de julio de 2019, el horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 horas. En ese caso, deberán adjuntar además la copia digital de la información presentada en un CD o DVD.

## ¿Quiénes pueden participar?

Pueden participar gremios empresariales, empresas privadas y públicas en general 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 la ciudadanía.
- Actitud positiva hacia la mejora continua.
- Vocación de liderazgo en el sector empresarial

Síguenos:



## ¿Cuál es el calendario?

# ETAPAS DEL CONCURSO



Recepción de postulaciones:  
Del 15 de marzo al 19 de julio de 2019.



Evaluación de postulaciones:  
Del 22 de julio al 15 de agosto de 2019.



Premiación:  
Jueves 22 de agosto de 2019

## ¿Quiénes evalúan las propuestas?

La evaluación de las propuestas será realizada por un jurado multidisciplinario compuesto por personalidades de reconocida trayectoria y credibilidad pública, los nombres serán publicados antes de la fecha de evaluación de postulaciones en el portal web del concurso y en 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 finalistas del concurso 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.

Síguenos:



## ¿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 o garantía; y no sobre todo el proceso de atención o servicio de la empresa.

## Condiciones del programa

### 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 ser 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. Prerrogativa del jurado:**

- 3.1 Bastará mayoría simple para las decisiones del jurado.
- 3.2 Las deliberaciones y decisiones del jurado son reservadas e inapelables.
- 3.3 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.

### **4. Difusión:**

- 4.1 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.
- 4.2 Cualquier conflicto derivado de la interpretación de estas bases será resuelto por el jurado, en coordinación con la Alta Dirección del Indecopi.
- 4.3 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 mayor información sobre el Premio Indecopi: "Primero, los clientes" visite la página web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe) o comuníquese al teléfono: 224-7800 anexo 3917 o 3901; correo electrónico: [primerolosclientes@indecopi.gob.pe](mailto:primerolosclientes@indecopi.gob.pe)